Yokohama Financial Services Operations

Última atualização: 06/05/2025

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração.
Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Índice

Financial Services Operations (FSO) 5
Explorando o FSO 6
Espaços 7
Gestão de usuários FSO 11
Modelo de dados 19
Central do cliente para FSO 48
Configurando FSO 50
Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação 51
Habilitar operações de ramificação 52
Configurar definições de serviço 56
Criar ou modificar produtores de registro 57
Configurar tipos de solicitação 60
Configurar fluxos 62
Configurar playbooks 65
Como configurar o Espaço configurável do CSM 68
Configurar regras de atribuição 69
Configurar definições do ANS 71
Configurar grupos 74
Integração de aplicações 75
Integração com spokes 75
Integração com aplicações de terceiros 78
Integração com outras ServiceNow aplicações 109
Como usar aplicações bancárias 123
Gestão de disputas 124
Operações com cartão 210
Operações de depósito 238
Operações de empréstimo 270
Operações de pagamento 316
Operações de tesouraria 364
Intelligent Servicing for Fraud 385
Como usar aplicações de seguro 403
Manutenção de seguro de propriedade e sinistro 403
Manutenção de seguro de vida 445
Aplicações de sinistros 486
Uso de aplicações comuns 631
Gestão de reclamações 631
Operações de ciclo de vida do cliente 653
Conheça seu cliente 689
Operações de crédito 693

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o guia do desenvolvedor....700
Como usar tipos de caso e definições de serviço no FSO....700
Opções de dados remotos para tabelas remotas....704
Como escolher uma abordagem de integração....706
Trabalhando com ServiceNow REST APIs....706
Casos de uso de integração....707
Definições de tabela de FSO....721
Implementando Análise da plataforma soluções....812
Ativar a solução de análise e emissão de relatórios para Operações de serviços financeiros (FSO)....812
Painel de operações de depósito comercial....813
Painel Operações de empréstimo comercial....816
Painel do painel de Operações de ciclo de vida dos negócios....818
Painel da Gestão de reclamações....820
Sinistros de linhas comerciaisPainel do 823
Painel do Serviços de linhas comerciais....825
Painel do ciclo de vida do cliente....827
Painel do Gestão de disputas....829
Painel do Serviços de seguro de vida em grupo....831
Painel do Serviços de seguro de vida individual....833
Painel Operações de pagamento....835
Painel de operações de depósito pessoal....840
Painel do Sinistros de linhas pessoais....843
Painel do Serviços de linhas pessoais....845
Painel Operações de empréstimo pessoal....847
Painel de operações de tesouraria....849
Otimização de processos para Operações de serviços financeiros (FSO)....851
Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)....853
Explorando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)....855
Configuração da Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)....859
Como usar o Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)....868
Referência Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) 880

Tradução automática

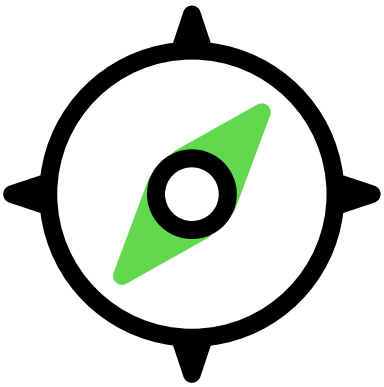
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços financeiros

A solução ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) ajuda as instituições de serviços financeiros a reduzir custos por meio da automação, melhorar a satisfação do cliente e incorporar controles de risco e conformidade em fluxos de trabalho. FSO é uma plataforma de fluxo de trabalho digital baseada na nuvem criada especificamente para resolver os desafios exclusivos que os bancos enfrentam.

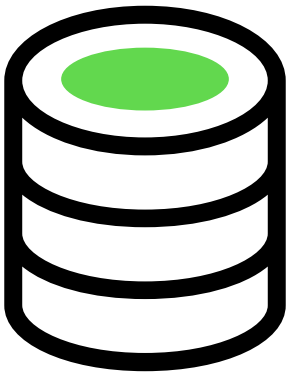
Use esses recursos para saber mais sobre os recursos de Serviços financeiros e planejar sua implementação.

Aprender e explorar



Introdução aos principais conceitos e recursos.

Modelo de dados



Estrutura para integração de fluxo de trabalho.

Informações Bancárias



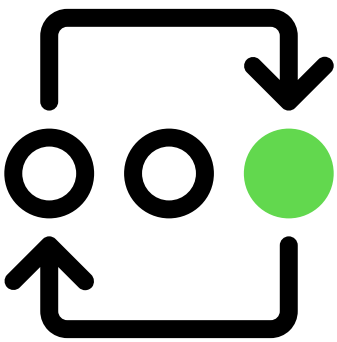
Soluções bancárias de configuração.

Seguro



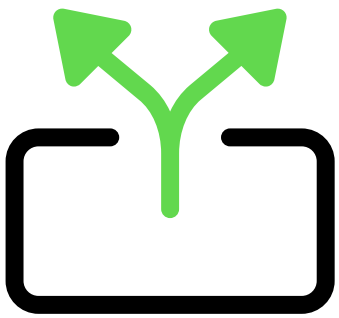
Gerenciar soluções de seguro.

Integrar



Adicionar extensões e produtos.

Aplicações comuns



Funcionalidade compartilhada entre módulos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ver também

- Soluções de análise e emissão de relatórios para Operações de serviços financeiros
- Otimização de processos para Operações de serviços financeiros (FSO)
- Como usar o guia do desenvolvedor

Explorando Operações de serviços financeiros (FSO)

Use a aplicação ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) para ajudar a criar uma experiência perfeita para seus clientes, agentes e gerentes enquanto resolve problemas e inicia e atende a solicitações.

Visão geral Operações de serviços financeiros (FSO)

Este vídeo apresenta uma visão geral de como você pode usar Operações de serviços financeiros (FSO) para automatizar as operações principais, permitindo que as instituições financeiras gerenciem tarefas com segurança com aplicações e fluxos de trabalho pré-criados, tornando as tarefas diárias mais fáceis e rápidas.

https://player.vimeo.com/video/958569390?h=ec9a2e514d&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Recursos do Operações de serviços financeiros (FSO)

FSO foi projetado para conectar seus agentes de front, middle e back office usando fluxos de trabalho simplificados em uma plataforma única e segura.

Os principais recursos do FSO incluem:

- Digitalize e automatize seus processos bancários e de seguros.
- Implemente um modelo de dados centralizado para garantir a coordenação entre as funções de front, middle e back office.
- Conecte-se perfeitamente entre departamentos.
- Aproveite a gestão avançada de casos e os fluxos de trabalho para delegar e resolver problemas com eficiência em todos os departamentos.
- Ofereça uma única plataforma para gerenciar várias operações financeiras, incluindo pagamentos, empréstimos e conformidade.

Operações de serviços financeiros (FSO) usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Configure a aplicação Gestão de serviços de campo para automatizar o processo de atribuição de tarefas de ordem de serviço a técnicos de campo e deixá-la pronta para uso.
Iniciador	Crie uma nova ordem de serviço ou pode criar uma ordem de serviço a partir de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários

Usuário	Descrição
	outros tipos de registro, como problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto.
Qualificador	Revise e qualifique as ordens de serviço para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas.
Expedidor	Atribua as tarefas de ordem de serviço aos agentes mais apropriados e disponíveis. O expedidor também pode rastrear o tempo de viagem e de trabalho do agente, requisitos de peças e uso de ativos. Os expedidores fazem parte da equipe de Gestão de serviços de campo, que gerencia as equipes de campo e a experiência do cliente simultaneamente para alcançar resultados positivos para a organização.
Gerente	Gerencie e monitore o andamento das tarefas de ordem de serviço. Se um agente rejeitar a tarefa, você poderá reatribuir as tarefas a outro agente.
Agente	Viaje até o local do cliente com as peças e habilidades necessárias para trabalhar na tarefa atribuída.

Espaços em Operações de serviços financeiros (FSO)

O espaço Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) fornece um local único para os agentes processarem casos e tarefas. Os agentes podem usá-lo para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.

FSO usa Espaço configurável do CSM que os agentes podem usar. Para saber mais sobre os recursos disponíveis no Espaço configurável do CSM, consulte Recursos do espaço do CSM .

Espaço usuários

Os usuários a seguir podem usar o espaço FSO. O espaço é personalizado para diferentes funções.

Usuários do espaço

Usuário	Descrição
Colaborador	Envia solicitações de serviço, coleta documentos de entrada e verifica o status dos casos.
Solicitante	Envia solicitações de serviço de registros de interação e registros de clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários do espaço

Usuário	Descrição
(Trabalhador de filial no front office ou um agente de call center)	
Processador (Agente de back-office)	Trabalha em casos e tarefas.
Administrador de aplicações	Configura o espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Como acessar o espaço

Para abrir o espaço, navegue até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.

Página principal

Na página principal do espaço, obtenha uma visão geral rápida dos casos e tarefas em que você e sua equipe estão trabalhando. Os widgets ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, a se concentrar em itens de alta prioridade e a navegar facilmente por suas responsabilidades.

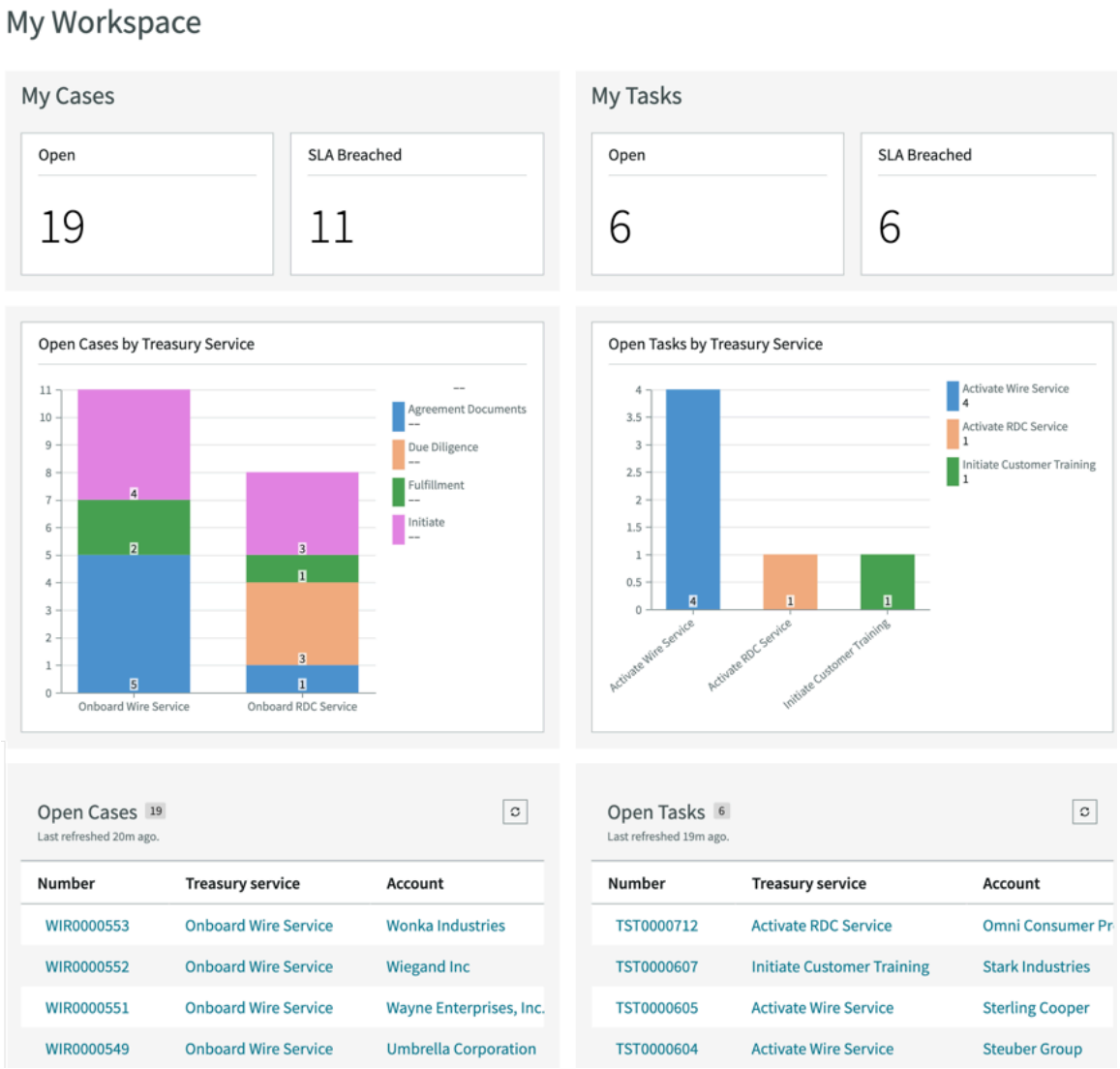
Nota: Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para a aplicação Financial Services Treasury Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da página principal para operações de tesouraria



Exibição em lista

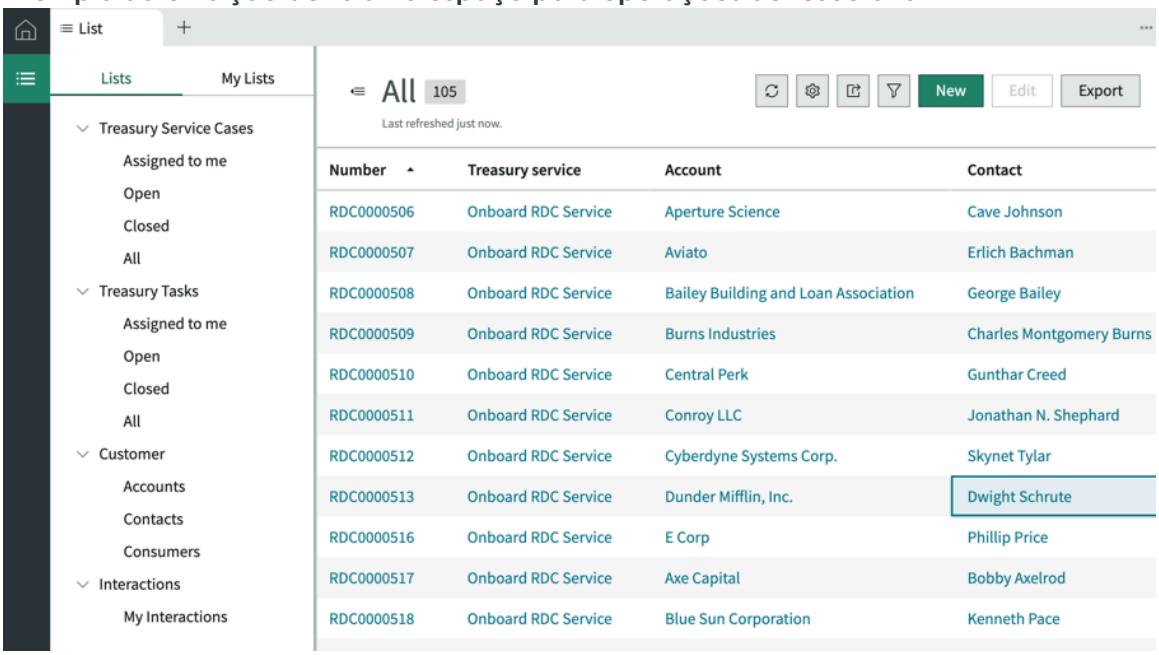
No painel de listas, você pode acessar rapidamente casos e tarefas usando as listas filtradas em diferentes categorias. As listas exibidas dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da exibição de lista do espaço para a aplicação Financial Services Treasury Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da exibição de lista no espaço para operações de tesouraria



Casos e tarefas

No espaço, usando o playbook de caso, você pode revisar e trabalhar em seus casos e tarefas. Você também pode usar formulários de caso e de tarefa para trabalhar neles.

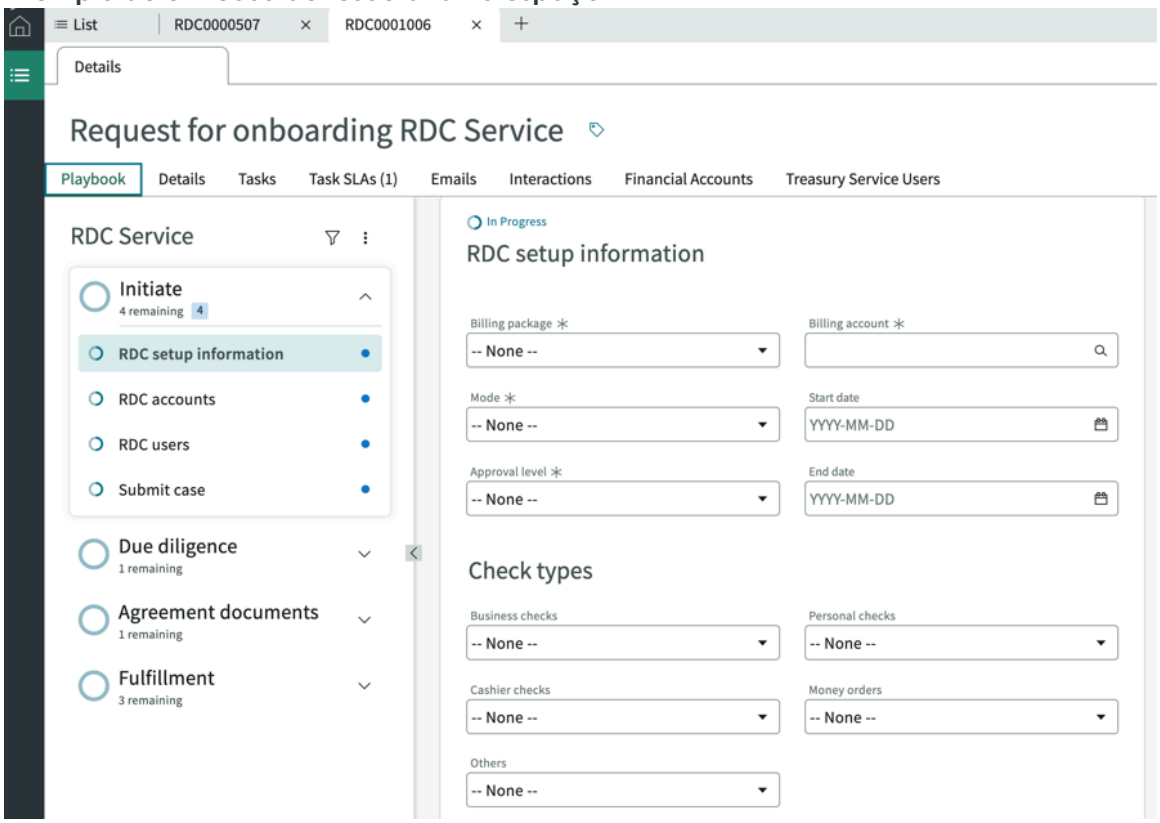
- Colaboradores e solicitantes podem enviar casos de serviço e exibir o status do caso.
- Os agentes podem investigar, fazer a triagem e responder a casos e tarefas atribuídos a eles.

A seguir está um exemplo de um playbook de caso para a aplicação Financial Services Treasury Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de um caso de tesouraria no espaço



Gestão de usuários FSO

Configure os usuários internos e externos do Customer Service Management para fornecer o acesso correto a recursos, capacidades e dados de caso. Crie relacionamentos que facilitem a gestão de casos e cumpram funções de suporte para contas específicas.

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Configurar usuários e grupos	Configure os usuários individuais e os grupos de usuários que podem acessar sua instância.
Funções de usuário e regras de negócio FSO	Atribua funções a usuários individuais e grupos de usuários para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados.
Funções e personas	A aplicação FSO inclui funções de conector e colaborador do agente. Para definir o acesso correto para sua equipe, combine essas funções com diferentes modelos de dados do CSM e funções de usuário colaborador.
Criar vários perfis de consumidor para um usuário	Consumidores individuais podem ter vários perfis para diferentes necessidades. Você pode criar esses perfis para identificar e diferenciar dados específicos de perfil.
Configurar um usuário unificado	Permita que os usuários mantenham vários perfis na aplicação Customer Service

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
	Management (CSM) e em outras aplicações da ServiceNow com um login.
Criar relacionamentos com o cliente	Estabeleça diferentes tipos de relacionamentos entre parceiros, clientes e contatos para tornar a gestão de casos e de contas fácil e flexível: • Relacionamentos de conta bidirecional • Relacionamentos do contato • Hierarquias de conta
Criar equipes de conta	Crie equipes compostas por funcionários e contatos de clientes que cumprem as funções e funções para oferecer suporte a contas específicas.
Configurar usuários colaboradores	Configure usuários colaboradores para envolver equipes de middle office na resolução de problemas e solicitações do cliente.
Configurar gestão de acesso de clientes	Configure a gestão de acesso de clientes para oferecer suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo a eles níveis variados de acesso ao caso.

Funções de usuário e regras de negócio FSO

Esta seção define as várias funções no FSO Core e explica as regras de negócio que orientam as ações do sistema.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da FSO [sn_bom.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO). Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas FSO.	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.adm • model_manager
Colaborador do consumidor de serviços financeiros [sn_bom.consumer_contributor]	Função universal na aplicação FSO Core para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite aos usuários criar casos para qualquer	• sn_bom.colaborador • sn_bom_payment.contrib • sn_bom_credit_asmt.b2c_

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	consumidor. Esta função herda todas as outras funções de colaborador b2c em aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) e a função de colaborador do consumidor do Atendimento ao cliente.	• sn_ins_indiv_life.contributo • sn_ins_policy_b2c.contribu • sn_customerservice.consu • sn_bom_deposit_b2c.con • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributo • sn_bom_clo_b2c.contribu • sn_ins_group_life.contribu • sn_bom_credit_card.cont
Colaborador da conta de serviços financeiros [sn_bom.account_contributor]	Função universal na aplicação FSO Core para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite aos usuários criar casos para qualquer conta. Esta função herda todas as outras funções de colaborador b2b em Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações e a função de colaborador da conta de atendimento ao cliente.	• sn_bom.colaborador • sn_bom_payment.contrib • sn_bom_treasury.contribu • sn_ins_indiv_life.contributo • sn_bom_deposit_b2b.con • sn_ins_policy_b2b.contribu • sn_bom_credit_asmt.b2b_ • sn_bom_loan_b2b.contrib • sn_bom_compl.contributo • sn_ins_group_life.contribu • sn_customerservice.acco • sn_bom_clo_b2b.contribu • sn_bom_credit_card.cont
Colaborador de relacionamento de serviços financeiros [sn_bom.relationship_contributor]	Função universal na aplicação FSO Core para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite aos usuários criar casos para clientes ou contas com os quais eles estabeleceram relacionamentos. Esta função herda todas as outras funções de colaborador em aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) e a função de colaborador de Relacionamento com o atendimento ao cliente.	• sn_bom.colaborador • sn_bom_payment.contrib • sn_bom_treasury.contribu • sn_customerservice.relatio • sn_bom_credit_asmt.b2c_ • sn_ins_indiv_life.contributo • sn_ins_policy_b2c.contribu • sn_bom_deposit_b2b.con • sn_ins_policy_b2b.contribu • sn_bom_credit_asmt.b2b_ • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom_clo_b2c.contribu • sn_ins_group_life.contribu • sn_bom_clo_b2b.contribu • sn_bom_credit_card.cont
Agente de serviços financeiros [sn_bom.fs_agent]	Função universal para agente de serviços financeiros. Todas as outras funções de agente em Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações herdam esta função.	• sn_bom.loan_account_vie • sn_bom.credit_card_acc • sn_bom.line_of_credit_vie • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account • sn_bom.b2c_agent
Colaborador do gerente do local [sn_bom.location_manager_contributor] **Nota:** O plug-in Local de negócios também deve ser ativado para que esta função seja habilitada. Para obter mais informações, consulte Ativação de locais de negócios.	Função do usuário para gerenciar locais de filial. Esta função pode criar um caso para uma conta ou consumidor. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas FSO das ramificações que gerenciam.	• sn_bom.colaborador • sn_customerservice.svc_l • sn_bom_deposit_b2c.con • sn_bom_deposit_b2b.con • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributo • sn_bom_clo_b2c.contribu • sn_bom_clo_b2b.contribu
Visualizador de conta [sn_bom.account_viewer]	Função de consumidor para exibir e criar FSO Exemplos de casos.	• sn_bom.loan_account_vie • sn_bom.saving_account_ • sn_bom.credit_card_acc • sn_bom.deposit_account • sn_bom.mortgage_viewe • sn_bom.checking_accou
Visualizador de empréstimo automático [sn_bom.auto_loan_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo automático. Esta função tem acesso de leitura à tabela Empréstimo automático [sn_bom_auto_loan].	sn_bom.customer_data_vie
Visualizador de conta corrente [sn_bom.checking_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados da conta corrente. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas:	sn_bom.customer_data_vie

reprodução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account] • Conta corrente comercial [sn_bom_b2b_checking_account]	
Visualizador de conta de cartão de crédito [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de cartão de crédito. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Cartão de crédito [sn_bom_credit_card] • Transação com cartão [sn_bom_card_transaction]	sn_bom.customer_data_vie
Visualizador de dados do cliente [sn_bom.customer_data_viewer]	Função do usuário para exibir dados do cliente de FSO aplicações.	sn_customerservice_custom
Visualizador de conta de depósito [sn_bom.deposit_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de depósito. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Conta de depósito [sn_bom_deposit_account] • Transação de depósito [sn_bom_deposit_transaction]	• sn_bom.saving_account_ • sn_bom.checking_accou • sn_bom.customer_data_v
Visualizador de conta de empréstimo [sn_bom.loan_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account] • Transação de empréstimo [sn_bom_loan_transaction]	• sn_bom.customer_data_v • sn_bom.auto_loan_viewe • sn_bom.mortgage_viewe • sn_bom.personal_loan_vi
Visualizador de conta hipotecária [sn_bom.mortgage_viewer]	Função do usuário para exibir dados de hipoteca. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: Conta de hipoteca [sn_bom_mortgage_account]	sn_bom.customer_data_vie
Visualizador de empréstimo pessoal [sn_bom.personal_loan_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo pessoal.	sn_bom.customer_data_vie

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Esta função tem acesso de leitura à tabela Empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan].	
Visualizador de referência [sn_bom.ref_data_viewer]	Função do usuário para exibir dados de referência de instituições financeiras. Esta função tem acesso de leitura à tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição].	Esta função não contém ou
Visualizador de conta salvadora [sn_bom.saving_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de economia. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Conta corrente comercial [sn_bom_b2b_checking_account] • Conta-poupança pessoal [sn_bom_saving_account]	sn_bom.customer_data_vie
Visualizador de conta de investimento [sn_bom.investment_account_viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a entidades de dados de investimento.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.security_viewer
Visualizador de segurança [sn_bom.security_viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a entidades de dados de segurança.	Esta função não contém ou
FSO consumidor [sn_bom.consumer]	Função de consumidor para FSO clientes.	Esta função não contém ou

Tradução automática

Regras de negócio instaladas

Regras de negócio instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Limitar o número da conta a 4 caracteres	Conta financeira [sn_bom_financial_account]	Regra de negócio que evita o armazenamento de mais de quatro caracteres em um campo **de número de conta** para ajudar na segurança.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o conector do agente e as funções de colaborador no Operações de serviços financeiros (FSO)

As aplicaçõesOperações de serviços financeiros (FSO) (FSO) instalam o conector do agente e as funções de colaborador para gerenciar e monitorar os privilégios do usuário com eficácia. Para fornecer o nível correto de acesso, essas funções devem ser emparelhadas com funções no modelo de dados do setor CSM e funções de usuário colaborador.

Funções principais no FSO

Conector do agente

Usuários com essa função podem criar, atualizar e fechar casos e tarefas.

Colaborador

Usuários com esta função podem criar e ler casos e fazer atualizações limitadas durante as fases iniciais.

Para habilitar essas funções com eficácia:

- Combine o Conector do agente com uma função de CSM adequada, como Agente de relacionamento ou Agente de local.
- Emparelhe o Colaborador com uma função de colaborador do CSM para obter acesso preciso.

Atribuição de acesso com base nas necessidades de negócio

Com base em suas necessidades de negócio, você pode atribuir CSM funções de modelo de dados do setor ou funções de usuário colaborador a seus usuários com funções FSO para obter o nível desejado de acesso para um determinado usuário, como para controlar o acesso a casos, tarefas de caso e outras informações relacionadas ao caso.

Para obter mais informações, consulte Funções de modelo de dados do setor e Funções de usuário colaborador .

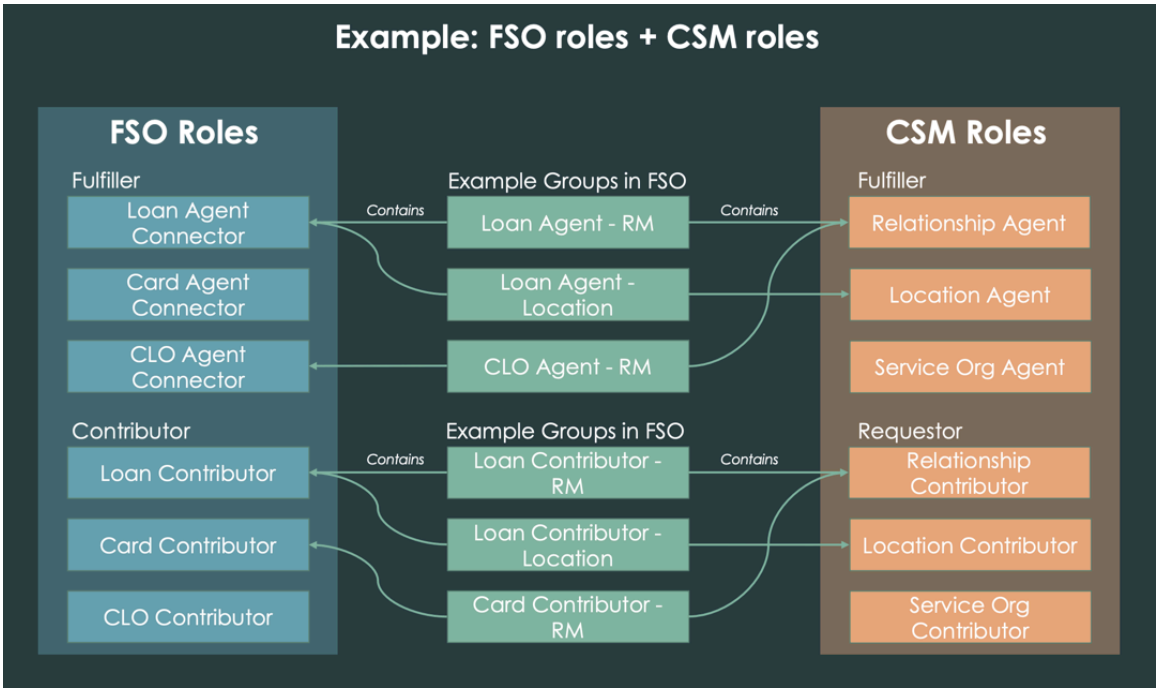
Visão geral visual

O diagrama a seguir mostra exemplos de como você pode combinar várias funções FSO com as funções CSM e atribuí-las aos grupos de usuários FSO apropriados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de funções FSO combinadas com funções no modelo de dados do setor CSM e usuários colaboradores



Exemplos de combinações de funções em Financial Services Loan Operations

A seguir estão alguns exemplos de como você pode atribuir funções a usuários em Operações de empréstimo:

- Um gerente de relacionamento de empréstimo deve ser atribuído a um dos seguintes:
  - Funções de Colaborador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor] e Colaborador de relacionamento CSM [sn_customerservice.relationship_contributor]
  - Colaborador de relacionamento de serviços financeiros [sn_bom.relationship_contributor], que contém as funções de Colaborador de empréstimo [sn_bom_loan.contributor] e Colaborador de relacionamento CSM [sn_customerservice.relationship_contributor]
- Um trabalhador de filial de um local de negócios deve ser atribuído às funções Colaborador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor] e CSM Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor].
- Um agente de relacionamento de empréstimo deve ser atribuído às funções Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] e CSM Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent].
- Um agente de local de empréstimo para um local de negócios deve ser atribuído às funções Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] e CSM Agente de local [sn_customerservice.svc_location_agent].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de funções de operações de empréstimo combinadas com funções CSM



Modelo de dados

Crie modelos de dados estruturados e flexíveis para representar a necessidade em vários setores.

Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

A aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) Core fornece uma estrutura para permitir que as instituições financeiras organizem e gerenciem seus dados de forma eficaz para atender às necessidades de negócio. Esta seção apresenta o FSO Core e explica sua finalidade e os principais componentes de design de dados.

Introdução ao FSO Core

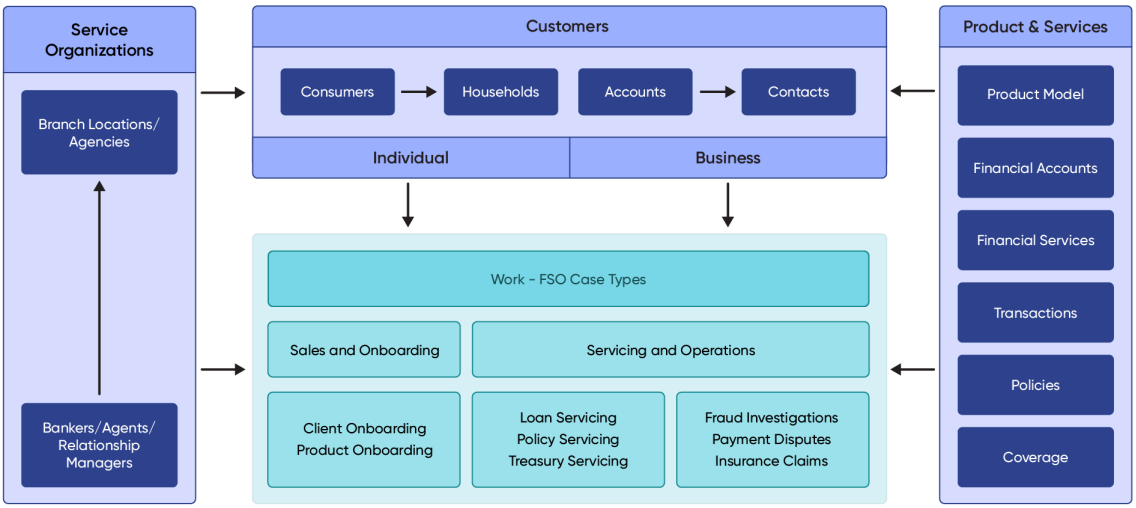
O modelo de dados Base para Operações de serviços financeiros (FSO) aprimora e utiliza tabelas das aplicações Now Platform e Customer Service Management (CSM) para criar um ambiente de dados simplificado. Ele organiza as informações em duas categorias principais:

- Dados de base: inclui tabelas que armazenam informações essenciais do cliente, como contas financeiras, modelos de produto e transações. Esses elementos são cruciais para lidar com solicitações de atendimento ao cliente.
- Dados do fluxo de trabalho operacional: registra os dados gerados durante a execução de processos relacionados, como a criação de tarefas e casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de alto nível do FSO Core



Componentes principais em Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

O recurso Base para Operações de serviços financeiros (FSO) inclui os seguintes componentes ou modelos de design de dados principais.

Modelos de design de dados do FSO Core

Modelo	Definição	Exemplos
Organizações de serviço	Uma lista de todas as filiais e agências em uma organização. Inclui as entidades internas e externas que pertencem a uma organização de serviço.	• Organizações de serviços financeiros com várias filiais • Agentes e agências de seguros internos ou externos • Lojas • Filiais • Centros • Franquias • Concessionárias
Cliente	Uma lista de todos os clientes atendidos pela organização.	• Contas • Contatos • Consumidores • Residências
Produto/Produto vendido	Uma lista de todos os produtos oferecidos pela organização. Rastreia os produtos ou serviços	• Conta corrente de Chase total • Cartão de crédito Chase Sapphire

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de design de dados do FSO Core

Modelo	Definição	Exemplos
	vendidos para uma conta ou consumidor, vinculando-os a contas financeiras, apólices de seguro e serviços financeiros.	• Seguro de automóvel • Seguro de vida • Seguro residencial
Conta financeira	Representa os produtos financeiros de propriedade dos clientes, como depósitos, linhas de crédito, empréstimos, cartões e investimentos. Ele conecta esses produtos ao proprietário da conta e oferece suporte à integração com os sistemas principais.	• Número da conta-poupança no seu banco • Número da apólice de seguro residencial da sua seguradora.
Serviços Financeiros	Captura os serviços de tesouraria que um cliente habilitou para uma conta financeira específica.	• Serviços com fio • Serviços de varredura permanente em uma conta financeira

Noções básicas sobre relacionamentos do FSO Core

Esta seção descreve as principais tabelas no FSO Core e seus relacionamentos. Compreender esses relacionamentos ajuda a gerenciar os dados com eficácia e aprimora a funcionalidade do sistema.

A aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO) é instalada automaticamente com qualquer uma das aplicações Operações de serviços financeiros (FSO), mas também pode ser instalada independentemente para uma configuração básica usando apenas seu modelo de dados.

A tabela a seguir lista as dependências desta aplicação:

Dependências do plug-in para Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Nome	Valor
Customer Service Management (CSM)	com.sn_customerservice
Modelo Expandido e Classes de Ativo	com.sn_ent
Base de instalação	com.snc.install_base

Importante: A partir da versão Vancouver, as tabelas de modelo Base para Operações de serviços financeiros (FSO) usarão tabelas secundárias do modelo expandido e do modelo de serviço de base do ativo [cmdb_service_product_model] para classificar diferentes modelos de serviço no Configuration Management Database (CMDB). Para obter mais informações, consulte Aplicação Expanded Model and Asset Classes Store .

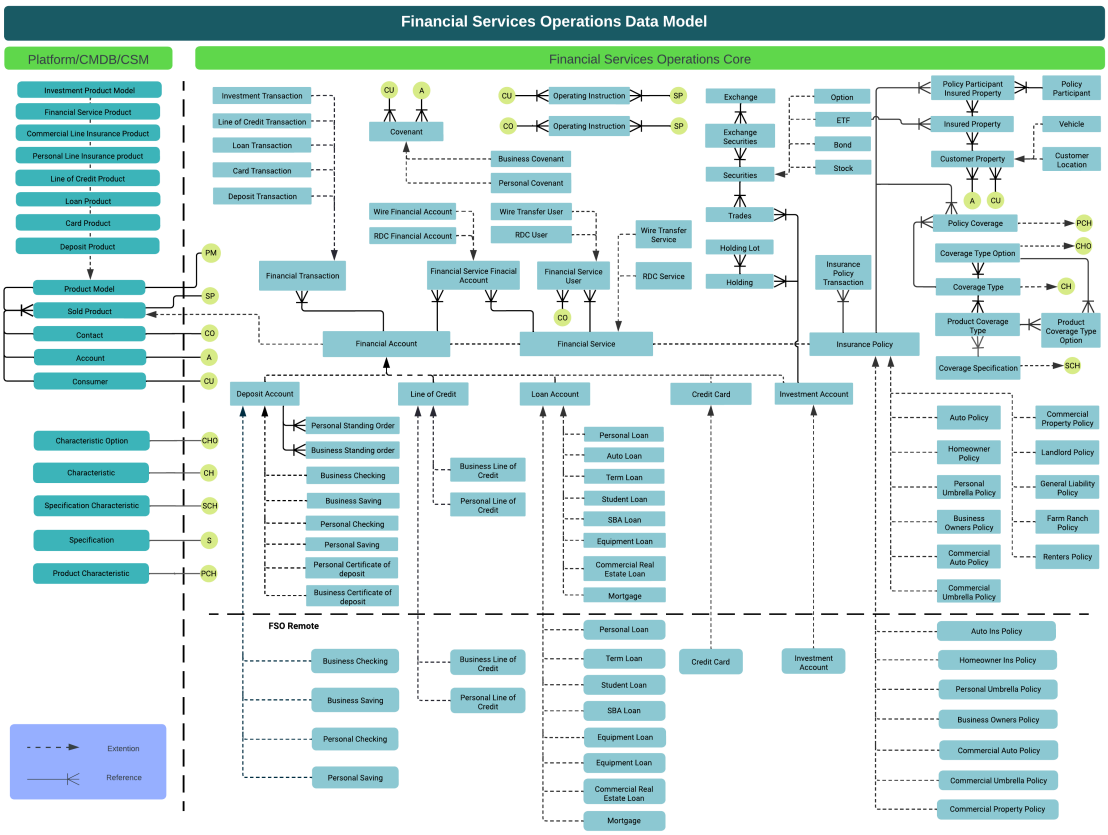
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagrama do modelo de dados Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos que criam o modelo de dados Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

Base para Operações de serviços financeiros (FSO) relacionamento de tabela



Usando tabelas Now Platform, Customer Service Management (CSM)

O modelo de dados Operações de serviços financeiros (FSO) usa as seguintes tabelas incluídas nas aplicações Now Platform, Customer Service Management (CSM)e Configuration Management Database (CMDB) para armazenar dados.

TabelasNow Platform, CSMe Configuration Management Database (CMDB) usadas no modelo de dados Operações de serviços financeiros (FSO)

Tabela	Descrição	Aplicação
Local de negócios [sn_csm_business_location]	Fornece os registros do local de negócios.	CSM
Caso [sn_customerservice_case]	Fornece os casos de pacientes associados a registros de contato do cliente.	CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TabelasNow Platform, CSMe Configuration Management Database (CMDB) usadas no modelo de dados Operações de serviços financeiros (FSO)

Tabela	Descrição	Aplicação
Característica [sn_prd_pm_characteristic]	Fornece os atributos disponíveis para um produto.	CSM
Opção de característica [sn_prd_pm_characteristic_option]	Fornece as opções de atributos disponíveis para um produto.	CSM
Consumidor [csm_consumer]	Fornece registros de pacientes associados aos registros do consumidor.	CSM
Perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile]	Fornece vários perfis de consumidor.	CSM
Membro da residência [csm_household_member]	Fornece registros dos pacientes membros que foram adicionados a uma residência.	CSM
Local [cmn_location]	Fornece endereços associados a um paciente.	Now Platform
Especificação do produto [sn_prd_pm_specification]	Define, em um nível funcional, um produto que um provedor de serviço vende ao cliente.	CSM
Produto vendido [sn_install_base_sold_product]	Informa o produto comprado por um paciente, como um cliente, e faz referência à tabela Modelo de produto [cmdb_model] ou à tabela Modelo de serviço [cmdb_service_product_model] para um cliente (conta do cliente ou consumidor).	Now Platform
Especificação [sn_prd_pm_specification]	Fornece a tabela base para especificações incluídas nas aplicações verticais do setor.	CSM
Característica de especificação [sn_prd_pm_specification_characteristic]	Fornece as características para especificações de produtos, serviços e recursos.	CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TabelasNow Platform, CSMe Configuration Management Database (CMDB) usadas no modelo de dados Operações de serviços financeiros (FSO)

Tabela	Descrição	Aplicação
Tarefa [task]	Fornece uma série de campos padrão usados em cada uma das tabelas estendidas.	Now Platform

Tabelas do FSO Core Banking

Esta seção descreve as tabelas bancárias no FSO Core e mostra como elas armazenam e gerenciam informações bancárias.

Tabelas bancárias instaladas

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Empréstimo automático	sn_bom_auto_loan	Armazena todos os registros de empréstimos automáticos. Esta tabela estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Vínculo	sn_bom_bond	Armazena todas as informações de obrigações. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Certificado de depósito comercial	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	A tabela armazena detalhes de uma conta de certificado de depósito, um tipo de conta financeira que permite que as empresas depositem dinheiro por um período fixo e recebam juros fixos sobre ele.
Conta corrente comercial	sn_bom_b2b_checking_account	Armazena todos os registros de conta corrente dos consumidores. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Cartão de crédito empresarial	sn_bom_b2b_credit_card	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de cartão de crédito projetado para empresas comprarem bens ou serviços a crédito com benefícios personalizados de acordo com suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Linha de crédito comercial	sn_bom_b2b_line_of_credit	Armazena todos os registros de linha de crédito para clientes de empréstimo corporativo. Estende a tabela de linha de crédito.
Poupança comercial	sn_bom_b2b_saving_account	Armazena todos os registros de conta poupança (um tipo de conta de depósito) para clientes comerciais. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Códigos de motivo de estorno	sn_bom_chargeback_reason_codes	Códigos de motivo de estorno são códigos numéricos usados para categorizar os motivos pelos quais um titular de cartão contesta uma transação. Eles são fornecidos por redes de cartões como Visa, Mastercard e American Express. A tabela contém detalhes desses códigos de motivo.
Empréstimo de bens imóveis comerciais	sn_bom_commercial_real_estate_loan	Armazena todos os registros de empréstimo de bens imóveis comerciais. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Empréstimo de veículos comerciais	sn_bom_commercial_vehicle_loan	Armazena todos os registros de empréstimo de veículos comerciais. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Contrato	sn_bom_b2b_covenant	Armazena todos os registros de contrato para clientes comerciais.
Contrato	sn_bom_covenant	Armazena todos os registros de contrato para consumidores.
Contrato	sn_bom_covenant_base	As tabelas [sn_bom_b2b_covenant] e [sn_bom_covenant_base] estendem a tabela Base do contrato.
Especificação de cobertura	sn_bom_coverage_specification	A especificação de cobertura define os tipos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
		cobertura do produto e suas opções.
Tipo de cobertura	sn_bom_coverage_type	A tabela de tipo de cobertura conterá todos os tipos de cobertura em todos os produtos.
Opção de tipo de cobertura	sn_bom_coverage_type_option	A tabela de opções de tipo de cobertura conterá todas as opções de cobertura para cada tipo de cobertura em todos os produtos.
Associação de código ISO da moeda	moeda_iso_code_association	
Propriedade do cliente	sn_bom_customer_property	A tabela de propriedades do cliente contém os detalhes das propriedades que um cliente tem. Por exemplo, ele contém os veículos e locais de propriedade que um cliente possui.
Backup de correção de dados	sn_bom_data_fix_backup	Tabela para fazer backup de registros durante a migração de dados de uma tabela para outra
Conta de depósito	sn_bom_deposit_account	Armazena todas as contas de depósito - registros de conta corrente e poupança. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Empréstimo de equipamentos	sn_bom_equipment_loan	Armazena todos os registros de empréstimo de equipamentos. Esta tabela estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Fundo de índice (ETF)	sn_bom_etf	Armazena todas as informações do ETF. Esta tabela estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Trocar	sn_bom_exchange	
Conta financeira	sn_bom_financial_account	Armazena todas as contas financeiras - contas de depósito, contas de empréstimo, contas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
		cartão de crédito, contas de linha de crédito e contas de apólice de seguro. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Instituição financeira	sn_bom_financial_instituição	Armazena todos os registros da instituição financeira. Estende a tabela Empresa [core_company].
Serviços financeiros	sn_bom_service	Armazena todos os serviços financeiros - serviço RDC e serviço de transferência eletrônica. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Serviço financeiro Conta financeira	sn_bom_m2m_service_financial_account	Armazena todas as contas financeiras - contas de depósito, contas de empréstimo, contas de cartão de crédito, contas de linha de crédito e contas de apólice de seguro. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]
Usuário do serviço financeiro	sn_bom_m2m_service_user	Armazena detalhes de usuários de uma conta de serviço financeiro
Base de serviços financeiros	sn_bom_case	A tabela Base de serviços financeiros serve como tabela primária para todos os tipos de registros de casos financeiros em um sistema. Ele atua como um repositório central que fornece uma estrutura unificada para gerenciar vários casos financeiros, como contestações, investigações de fraude, solicitações de empréstimo, serviços de seguro, sinistros e outras consultas ou problemas financeiros. Cada registro nesta tabela representa um caso financeiro exclusivo, com metadados associados que se vinculam a detalhes de caso mais específicos armazenados em tabelas secundárias relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Caso de serviços financeiros	sn_bom_financial_service	Armazena todos os casos de serviços financeiros. Estende a tabela Caso base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Tarefa de serviços financeiros	sn_bom_financial_task	Armazena todas as tarefas de serviços financeiros. Estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa financeira	sn_bom_task	Armazena todas as tarefas financeiras, como tarefas de consulta, tarefas de sinistro, tarefas de crédito e tarefas de empréstimo. Estende a tabela Tarefa do setor [sn_ind_task].
Transação financeira	sn_bom_transaction	Armazena todas as transações financeiras para contas de depósito, empréstimo e cartão de crédito. Estende a tabela Entidade de dados do setor [sn_ind_data_entity].
Informações do membro do grupo	sn_bom_group_member_info	A tabela de informações do membro do grupo é uma extensão da tabela de propriedades do cliente que pode conter os detalhes do membro do grupo aplicáveis a um cliente. Por exemplo, no cenário de apólice de seguro de vida fornecida pelo empregador, esta tabela pode conter os detalhes do membro do grupo do empregador.
Em espera	sn_bom_holding	Armazena informações de retenção.
Lote de retenção	sn_bom_holding_lot	Armazena informações de lote.
Propriedade segurada	sn_bom_insured_property	A tabela de propriedade segurada faz referência à propriedade do cliente e conterá as propriedades de um cliente que estão cobertas por uma apólice de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Conta de investimento	sn_bom_conta_de_investimento	Armazena todos os registros de conta de investimento. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Linha	sn_bom_line	Esta é uma tabela primária que contém as linhas de caso de um caso quando as solicitações são feitas nos itens de linha pertencentes a um produto vendido. Por exemplo, em um caso de serviço de seguro, quando é feita uma solicitação para mudar as coberturas da apólice, os itens de linha de cobertura da apólice podem ser mantidos nas tabelas de linhas estendidas a partir desta tabela no app de serviço. Isso garante que as mudanças não sejam feitas diretamente nos registros de cobertura da apólice de seguro quando o caso estiver sendo processado e que as atualizações sejam feitas somente depois que o caso for aprovado e encerrado.
Linha de crédito	sn_bom_line_of_credit	Armazena todos os registros de conta de linha de crédito. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Conta de empréstimo	sn_bom_loan_account	Armazena todos os registros de contas de empréstimo. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Local	sn_bom_location	Propriedade do cliente
Código de categoria do comerciante	sn_bom_merchant_category_code	
Hipoteca	sn_bom_mortgage	Armazena todos os registros de contas de hipoteca. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Instrução operacional	sn_bom_b2b_operating_instruction	Tabela para armazenar as instruções operacionais em uma conta corporativa. Por exemplo, em uma conta corrente corporativa, quem são os signatários que têm permissão para assinar e seus limites financeiros.
Instrução operacional	sn_bom_operating_instrution	Tabela para armazenar as instruções operacionais em uma conta pessoal. Por exemplo, em uma conta corrente pessoal, quem são os signatários que têm permissão para assinar ou fornecer instruções para operar a conta.
Opção	sn_bom_opção	Armazena todas as informações de opções. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Rede de pagamento	sn_bom_payment_network	Tabela para armazenar informações sobre as redes de processamento de pagamentos no contexto de cartões. Por exemplo, Visa interlink, Pulse.
Certificado de depósito pessoal	sn_bom_certificate_of_deposit	A tabela armazena detalhes de uma conta de certificado de depósito, um tipo de conta financeira que permite que indivíduos depositem dinheiro por um período fixo e recebam juros fixos sobre ele.
Conta corrente pessoal	sn_bom_checking_account	Armazena todos os registros de conta corrente dos consumidores. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Cartão de crédito pessoal	sn_bom_credit_card	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de cartão de crédito que permite que indivíduos comprem bens ou serviços a crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Linha de crédito pessoal	sn_bom_b2c_line_of_credit	Armazena todos os registros de linha de crédito para consumidores.
Empréstimo pessoal	sn_bom_personal_loan	Armazena todos os registros de contas de empréstimo pessoal. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Conta poupança pessoal	sn_bom_saving_account	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de conta bancária que permite aos clientes depositar dinheiro e ganhar juros sobre ele.
Cobertura de apólice	sn_bom_policy_coverage	A tabela de cobertura da apólice conterá as coberturas definidas na apólice de seguro.
Participante da apólice	sn_bom_policy_participant	A tabela de participante da apólice conterá os participantes definidos na apólice de seguro.
Função do participante da apólice	sn_bom_policy_participant_insured_property	A tabela de funções do participante da apólice conterá as funções desempenhadas pelos participantes que foram definidos na apólice de seguro.
Tipo de cobertura do produto	sn_bom_product_coverage_type	A tabela de tipo de cobertura do produto conterá os tipos de cobertura do produto definidos para o produto
Opção de tipo de cobertura do produto	sn_bom_product_coverage_type_option	A tabela de opções de tipo de cobertura do produto conterá as opções de tipo de cobertura do produto definidas para um tipo de cobertura no produto
Conta financeira do RDC	sn_bom_m2m_rdc_financial_account	Serviço financeiro Conta financeira
Serviço de RDC	sn_bom_rdc	Armazena todos os registros de serviço de tesouraria do RDC. Estende a tabela Serviço financeiro [sn_bom_service].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Usuário do RDC	sn_bom_m2m_rdc_user	Armazena detalhes de usuários que estão autorizados a solicitar um recurso de captura de depósito remota em uma conta de depósito corporativa
Apólice de seguro de inquilinos	sn_bom_renters_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de inquilinos pessoais estendida da apólice de seguro.
Empréstimo para pequenos negócios	sn_bom_sba_loan	Armazena todos os registros de conta de empréstimo SBA (Small Business Administration). Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Segurança	sn_bom_security	Armazena todas as informações de segurança. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Troca de segurança	sn_bom_m2m_security_exchange	Tabela para armazenar detalhes da troca de títulos (um mercado onde títulos, como ações, títulos e derivativos, são comprados e vendidos). Por exemplo, NYSE- Bolsa de Valores de Nova York, Nasdaq
Definição do serviço	sn_bom_service_definition	Armazena todas as definições de serviço configuradas para todos os fluxos de trabalho nas aplicações Operações de serviços financeiros.
A definição de serviço tem critério de agente	sn_bom_m2m_service_definition_user_criteria	Uma tabela m2m entre a Definição de serviço e os Critérios do agente (user_criteria)
A definição de serviço tem condição do cliente	sn_bom_m2m_service_definition_customer_condition	Uma tabela m2m entre a Definição de serviço e a Condição do cliente (sn_req_criteria_customer_condition).
Débito automático	sn_bom_b2b_Stand_order	Tabela para armazenar instruções permanentes, que são instruções de pagamento pré-autorizadas fornecidas por um cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
		comercial ao banco. Por exemplo, Pagamentos automáticos de faturas
Débito automático	sn_bom_Stand_order	Tabela para armazenar instruções permanentes, que são instruções de pagamento pré-autorizadas fornecidas por um cliente individual ao banco. Por exemplo, Pagamentos automáticos de faturas
Estoque	sn_bom_stock	Armazena todas as informações de estoque. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Empréstimo para estudantes	sn_bom_student_loan	Armazena todos os registros de contas de empréstimo de estudante. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Empréstimo a prazo	sn_bom_term_loan	Armazena todos os registros de contas de empréstimo a prazo. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Negociação	sn_bom_trad	Para armazenar informações relacionadas a pedidos de ações individuais feitos por investidores.
Transação	sn_bom_card_transaction	Armazena todos os registros de transações com cartão. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_deposit_transaction	Armazena todos os registros de transações de depósito. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_ins_policy_transaction	Armazena todos os registros de transações de apólice. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_investment_transaction	Armazena todos os registros de transações de investimento. Estende a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
		tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_line_of_credit_transaction	Armazena todos os registros de transações de linha de crédito. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_loan_transaction	Armazena todos os registros de transações de empréstimo. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Veículo	sn_bom_vehicle	Propriedade do cliente
Conta financeira para transferência eletrônica	sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_account	Serviço financeiro Conta financeira
Serviço de transferência eletrônica	sn_bom_wire_transfer	Armazena todos os registros de serviço de tesouraria de transferência eletrônica. Estende a tabela Serviço financeiro [sn_bom_service].
Usuário de transferência eletrônica	sn_bom_m2m_wire_transfer_user	Armazena detalhes de usuários que estão autorizados a solicitar um recurso de transferência eletrônica em uma conta de depósito corporativa

Tabelas de seguro do FSO Core

Esta seção explica as tabelas de seguro no FSO Core e como elas lidam com os dados de seguro.

Tabelas de seguro instaladas

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Apólice de seguro de responsáveis pelo negócio	sn_bom_bo_ins_policy	Apólice de seguro
Base de sinistro	sn_bom_claim_base	A base do sinistro é a tabela a partir da qual todos os tipos de caso de sinistro específicos do app de seguro são estendidos. Esta tabela contém todos os atributos comuns que podem ser usados em tipos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
		de caso de sinistros de seguro.
Apólice de automóvel comercial	sn_bom_ca_ins_policy	Tabela de apólice de automóvel comercial estendida da apólice de seguro.
Apólice de propriedade comercial	sn_bom_cp_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de propriedade comercial estendida da apólice de seguro.
Apólice coletiva comercial	sn_bom_cu_ins_policy	Tabela de apólice coletiva de seguro comercial estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de condomínio	sn_bom_condo_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de seguro pessoal estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro rural	sn_bom_fr_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de fazenda comercial estendida da apólice de seguro.
Apólice de responsabilidade geral	sn_bom_gl_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de responsabilidade geral estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de invalidez em grupo	sn_bom_group_disability_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de invalidez do grupo de seguros estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de vida em grupo	sn_bom_group_life_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de vida em grupo estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro do proprietário	sn_bom_homeowner_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de proprietários de imóvel estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de invalidez individual	sn_bom_indiv_disab_policy	Tabela de apólice de seguro de invalidez individual estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de vida individual	sn_bom_indiv_life_policy	Tabela de apólice de seguro de vida individual estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro	sn_bom_ins_policy	Armazena todos os registros de conta de apólice de seguro. Estende a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
		tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Propriedade segurada	sn_bom_insured_property	A tabela de propriedade segurada faz referência à propriedade do cliente e conterá as propriedades de um cliente que estão cobertas por uma apólice de seguro.
Apólice de proprietário	sn_bom_landlord_ins_policy	Tabela de apólice de seguro do proprietário estendida da apólice de seguro.
Apólice de automóvel pessoal	sn_bom_auto_ins_policy	Tabela de apólice de automóvel pessoal estendida da apólice de seguro.
Apólice coletiva pessoal	sn_bom_pu_ins_policy	Tabela de apólice coletiva de seguro pessoal estendida da apólice de seguro.
Cobertura de apólice	sn_bom_policy_coverage	A tabela de cobertura da apólice conterá as coberturas definidas na apólice de seguro.
Participante da apólice	sn_bom_policy_participant	A tabela de participante da apólice conterá os participantes definidos na apólice de seguro.
Função do participante da apólice	sn_bom_policy_participant_insured_property	A tabela de funções do participante da apólice conterá as funções desempenhadas pelos participantes que foram definidos na apólice de seguro.
Apólice de seguro de inquilinos	sn_bom_renters_ins_policy	Tabela de apólice de seguro de inquilinos pessoais estendida da apólice de seguro.
Transação	sn_bom_ins_policy_transaction	Armazena todos os registros de transações de apólice. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].

Núcleo de sinistros de seguro

A aplicação Insurance Claims Core inclui uma estrutura que fornece componentes de modelo de dados de sinistros genéricos e mecanismo de aprovação que sua organização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

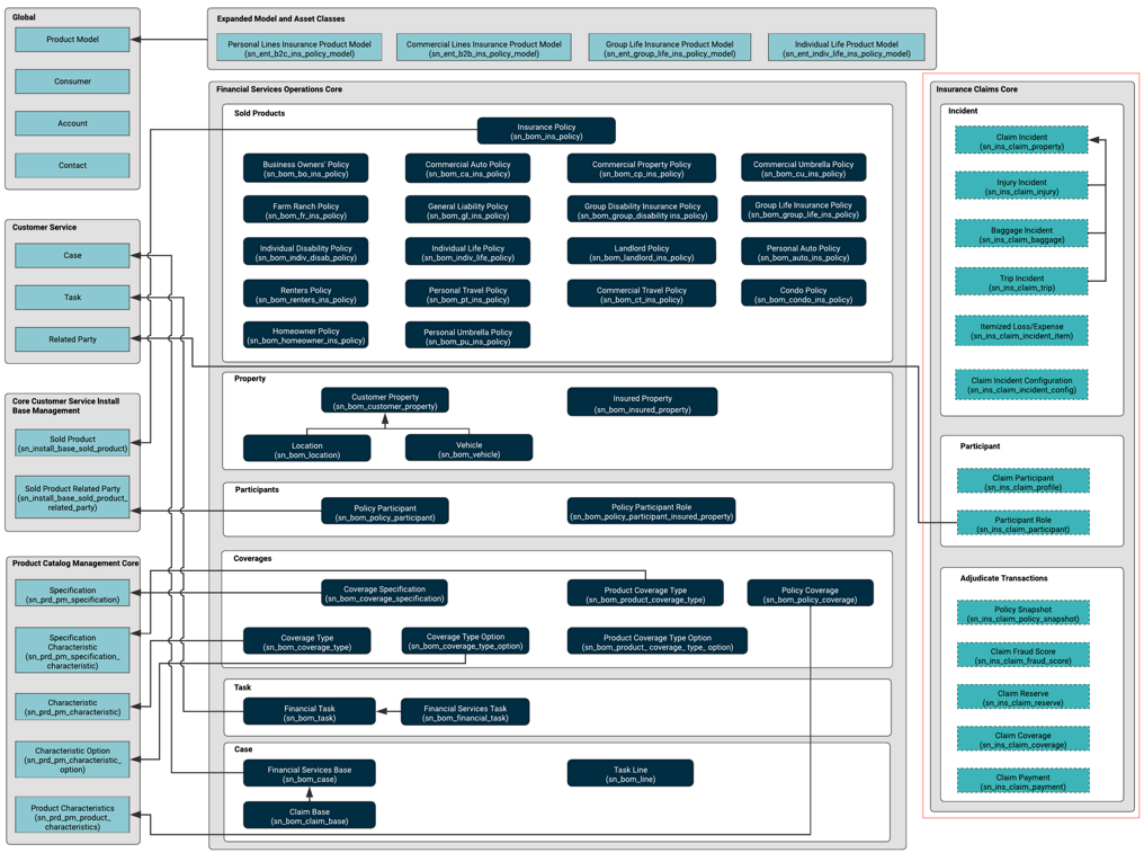
pode usar para criar estruturas de dados flexíveis que atendam às suas necessidades de negócio.

Introdução ao Insurance Claims Core

A aplicação Insurance Claims Core inclui todas as entidades comuns necessárias em um processo de sinistro de seguro para suas diferentes linhas de negócios. Uma instituição financeira pode usar essas entidades comuns para todas as outras aplicações relacionadas a sinistros de seguro. Os principais componentes da aplicação Insurance Claims Core são o modelo de dados, como a propriedade do sinistro, o participante do sinistro, a cobertura do sinistro, a reserva do sinistro e o pagamento do sinistro, o mecanismo de aprovação e as validações.

Os componentes de reserva de sinistro e pagamento de sinistro têm um mecanismo de aprovação de sinistros para o processo de aprovação. Este mecanismo de aprovação consiste em tabelas de decisão e flui junto com a tabela Now Platform `sysapproval_approver` para garantir que as solicitações sejam precisas e monitoradas de acordo com as diretrizes da sua empresa.

Visão geral de alto nível do Insurance Claims Core



Tabelas principais de sinistros de seguro

Esta seção explica as tabelas de seguro no Insurance Claims Core e como elas lidam com os dados de seguro.

Tabelas instaladas

A tabela a seguir lista as tabelas instaladas com o Insurance Claims Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas principais de sinistros de seguro

Tabela	Descrição
Cobertura do sinistro [sn_ins_claim_coverage]	Armazena a cobertura de uma apólice de seguro para um sinistro.
Incidente de sinistro [sn_ins_claim_propriedade]	Armazena detalhes sobre as propriedades seguradas ou detalhes sobre as outras propriedades que estão envolvidas no incidente de sinistro relatado no sinistro.
Participante do sinistro [sn_ins_claim_profile]	Armazena detalhes sobre todos os participantes envolvidos no processo de sinistro. Pode ser uma pessoa ou empresa. Por exemplo, o motorista segurado, o motorista de outro veículo ou quaisquer especialistas externos envolvidos na avaliação e assim por diante. Esses detalhes podem ser usados como uma entidade envolvida para fazer um sinistro contra uma cobertura ou como um beneficiário a quem um pagamento é feito.
Função do Participante [sn_ins_claim_participant]	Armazena detalhes relevantes da responsabilidade, como se o participante é o ferido, o segurado ou a parte relatora.
Reserva do sinistro [sn_ins_claim_reserve]	Armazena os valores de reserva criados em relação a uma combinação de cobertura e entidade.
Pagamento do sinistro [sn_ins_claim_payment]	Armazena detalhes sobre o valor do pagamento criado em relação a uma reserva para liquidar um sinistro. **Nota:** Para reserva de sinistro e pagamento, dependendo das propriedades do sistema, o mecanismo de aprovação de sinistros para o processo de aprovação pode ser invocado para um registro de reserva ou pagamento.
Incidente com lesão [sn_ins_claim_injury]	Armazena detalhes da lesão do participante para um sinistro.
Snapshot de política [sn_ins_claim_policy_snapshot]	Armazena informações de apólice específicas até a hora de um incidente, incluindo número da apólice, data de efetivação, data de vencimento e outros detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e propriedades do Insurance Claims Core

Esta seção descreve as principais funções envolvidas na gestão de sinistros de seguro e destaca suas propriedades do sistema.

Funções instaladas

O Insurance Claims Core inclui listas de controle de acesso (ACLs) e funções de usuário de leitura/gravação para restringir o acesso a tabelas diferentes.

Funções instaladas com a aplicação Insurance Claims Core

Título da função [name]	Descrição
Administrador do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.admin]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todas as tabelas, incluindo os dados principais.
Escritor de reserva principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.reserve_writer]	Acesso de gravação à tabela Reserva de sinistro.
Leitor de reserva principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.reserve_reader]	Acesso de leitura à tabela Reserva de sinistro.
Autor da propriedade principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.property_writer]	Acesso de gravação à tabela Incidente do sinistro.
Leitor de propriedade do núcleo de sinistros de seguro [sn_ins_claim.property_reader]	Acesso de leitura à tabela Incidente do sinistro.
Escritor de pagamento do núcleo de sinistros de seguro [sn_ins_claim.payment_writer]	Acesso de gravação à tabela Pagamento do sinistro.
Leitor de pagamento do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.payment_reader]	Acesso de leitura à tabela Pagamento do sinistro.
Escritor do participante do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.participant_writer]	Acesso de gravação à tabela Função de participante.
Leitor do participante do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.participant_reader]	Acesso de leitura à tabela Função do participante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Insurance Claims Core

Título da função [name]	Descrição
Gravador de cobertura principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.coverage_writer]	Acesso de gravação à tabela Cobertura do sinistro.
Leitor de cobertura do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.coverage_reader]	Acesso de leitura à tabela Cobertura do sinistro.
Autor de sinistros de seguro com lesão do sinistro principal [sn_ins_claim.injury_reader]	Acesso de gravação à tabela Sinistro de lesão.
Leitor de lesão do sinistro principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.injury_writer]	Acesso de leitura à tabela Sinistro de lesão.
Leitor de perfil do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.profile_reader]	Acesso de leitura à tabela Participante do sinistro (perfil).
Gravador de perfil principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.profile_writer]	Acesso de gravação à tabela Participante do sinistro (perfil).
Leitor de snapshot de política [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	Acesso de leitura à tabela de snapshot de política.
Gravador de snapshot de política [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	Acesso de gravação à tabela de snapshot de política.

Tradução automática

Propriedades instaladas

Para atualizar as propriedades do sistema de sinistros, navegue até **Operações de sinistro de seguro** > **Propriedades**. As seguintes propriedades estão disponíveis:

Propriedades do sistema de sinistros

Propriedade	Nome	Descrição
Requer processo de aprovação para	sn_ins_claim.reserve_approval	Determina se você deseja um processo de aprovação para a reserva de sinistro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de sinistros

Propriedade	Nome	Descrição
reservas de sinistro?		
Aprovação hierárquica necessária para reservas de sinistro?	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	Quando habilitado, o gerente recebe uma notificação de que o regulador enviou uma solicitação de reserva de sinistro para revisão. Mesmo que o gerente não tenha a autoridade de aprovação, a solicitação de aprovação da reserva de sinistro sempre moverá uma ordem sequencial para todos os gerentes de nível superior para aprovação. Quando desabilitada, a solicitação de aprovação vai diretamente para um gerente que tem autoridade de aprovação para o valor.
Requer processo de aprovação para pagamentos de sinistro?	sn_ins_claim.payment_approval	Determina se você deseja um processo de aprovação para pagamento de sinistro.
Aprovação hierárquica necessária para pagamentos de sinistros?	sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential	Quando habilitado, o gerente recebe uma notificação de que o regulador enviou uma solicitação de pagamento de sinistro para revisão. Mesmo que o gerente não tenha a autoridade de aprovação, a solicitação de aprovação do pagamento do sinistro sempre será movida em ordem sequencial para todos os gerentes de nível superior para aprovação. Quando desabilitada, a solicitação de aprovação vai diretamente para um gerente que tem autoridade de aprovação para o valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mecanismo de aprovação para reservas e pagamentos

O núcleo de sinistros de seguro inclui uma reserva de sinistro e um mecanismo de regras de aprovação de pagamento. Ela pode ser encontrada na tabela de decisão **Reserva de sinistro e regras de aprovação de pagamento**.

Esta tabela de decisão é executada por dois subfluxos:

- Fluxo de aprovação de reserva de sinistro
- Fluxo de aprovação de pagamento do sinistro

Você pode revisar esses subfluxos navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Subfluxos**.

As entradas para a tabela de decisão são:

- Atividade: Reserva/Pagamento
- Produto: o modelo de produto de seguro
- Valor: o valor é menor ou maior que um valor definido

A saída da tabela de decisão é o título da persona que pode aprovar o valor.

Propriedades do mecanismo de aprovação

O processo de aprovação de reserva e pagamento é controlado pelas propriedades localizadas em **Tudo** > **Operações de sinistro de seguro** > **Propriedades**. Para obter uma descrição detalhada de cada propriedade, consulte Funções e propriedades do Insurance Claims Core.

Tabelas remotas de serviços financeiros

Integre seus sistemas principais usando as ServiceNow Tabelas remotas de serviços financeiros. Este recurso simplifica o desenvolvimento, eliminando a necessidade de recriar o modelo de dados ServiceNow para integrações.

Sobre tabelas remotas de serviços financeiros

As instituições financeiras gerenciam um grande volume de dados de conta e transação por meio de aplicações principais externas. Para lidar com o desafio de sincronizar esses dados na aplicação Operações de serviços financeiros (FSO), a aplicação Tabelas remotas de serviços financeiros foi introduzida. Esta solução permite a pesquisa de registros em tempo real em aplicações financeiras externas sem a necessidade de armazenar os dados permanentemente.

Tabelas remotas são uma funcionalidade Now Platform que foi integrada aos aplicativos bancários Operações de serviços financeiros (FSO). Para obter mais detalhes sobre como trabalhar com tabelas remotas, consulte Tabelas remotas .

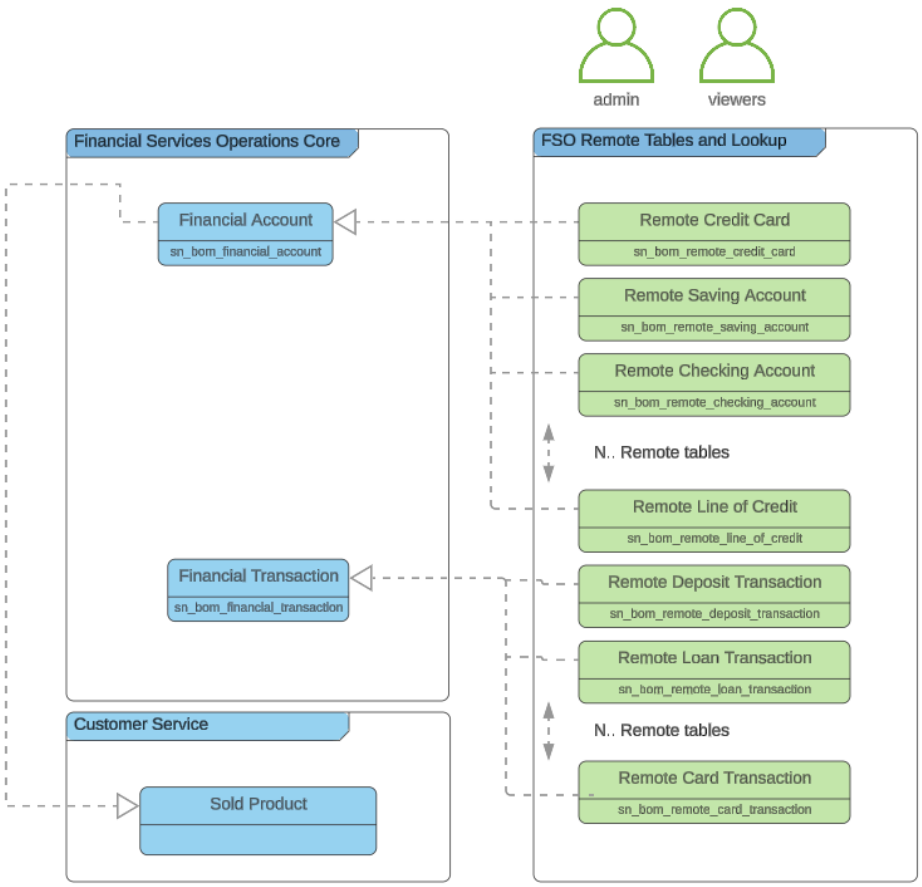
Principais recursos

- Incorpore Tabelas remotas de serviços financeiros ao modelo de dados Operações de serviços financeiros (FSO), apresentando contas financeiras e tabelas de transações.
- Habilite a sincronização sob demanda de registros de pesquisa com tabelas ServiceNow para manter a precisão e a pontualidade dos dados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Arquitetura de integração

Usando tabelas remotas de serviços financeiros, você pode recuperar dados de fontes externas ou de outra instância por meio de serviços REST ou SOAP. Para recuperar dados de fontes externas ou de outra instância, você deve criar e associar uma definição de script a uma tabela remota. Para obter mais informações sobre definições de script e um exemplo do uso de uma chamada de REST API para pesquisar detalhes de transações financeiras, consulte Pesquisar informações remotas no sistema de registro



Como configurar a ação do cliente Pesquisa de FSO

A **ação Pesquisar cliente UXF**, incluída no plug-in Financial Services Remote Tables, é essencial para configurar a ação FSO Lookup Client. Esta ação integra a **definição de carga da ação** e é usada em um decorador de campo como uma ação do cliente UXF. Ele está disponível como parte da aplicação Pesquisa de tabela remota, mas requer integração com um decorador de campo ou uma ação declarativa.

Para obter mais informações sobre como configurar os decoradores de campo no espaço configurável, consulteConfigurar decoradores de campo .

O caso de uso de integração de tabelas remotas inclui uma etapa que orienta a configuração da ação do cliente Pesquisa de FSO. Para obter mais informações, consulte Como configurar uma integração de tabela remota.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do desenvolvedor

Para saber mais sobre opções de dados remotos para tabelas remotas, escolher uma abordagem de integração ou seguir um caso de uso de instruções de integração de tabela remota, consulte os seguintes tópicos para obter mais informações:

- Opções de dados remotos para tabelas remotas
- Como escolher uma abordagem de integração
- Como configurar uma integração de tabela remota

Informações relacionadas

Criar definição de scripts para uma tabela remota

Criar uma ação de formulário

Criar uma ação do cliente UXF para formulários

Ação Pesquisar cliente de FSO

Ação Pesquisar cliente de FSO

Pesquise um registro de qualquer tabela com base nas condições definidas.

Funções e disponibilidade

Função necessária: administrador

Campos

Quando você seleciona a **definição de carga da ação** no decorador de campo, ele ativa um conjunto de **atributos de ação** que você pode configurar para o **cliente UXF**. A seguir está a lista de atributos disponíveis para configuração em decoradores de campo.

Campo	Descrição
popupTitle	Define o título do modal pop-up.
remoteTable	Identifica qual tabela remota consultar para a pesquisa.
remoteColumnsToShow	Exibe as colunas na lista quando consultada.
setFieldNameOnRecordPage	Atribui o valor selecionado a um campo especificado após a seleção.
localTable	Especifica onde copiar o registro selecionado.
localRemoteFieldMapping	Mapeia campos entre as tabelas remota e local para cópia de dados.
campoPesquisa	Permite que você pesquise a tabela remota usando os campos especificados no pop-up.
listTitle	Intitula a lista no modal pop-up.

Exemplo de saída

Campo	Descrição
popupTitle	Selecionar conta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
remoteTable	sn_bom_remote_saving_account
localTable	sn_bom_saving_account
remoteColumnsToShow	nome, produto, consumidor
setFieldNameOnRecordPage	produto_vendido
localRemoteFieldMapping	["local": "produto", "remoto": "produto", "exclusivo": verdadeiro, "local": "nome", "remoto": "nome", "exclusivo": verdadeiro, "local":" consumidor", "remoto": "consumidor", "exclusivo": verdadeiro, "local": "status", "remote": "status", "exclusivo": falso, "local": "balance", "remote" :"saldo","exclusivo":falso]
searchFields	["field":"consumidor","nome":"Consumidor","filtro":"LIKE","val":"","campo":"nome","n ":"LIKE","val":""]
listTitle	Selecionar uma conta

Componentes instalados com as Tabelas remotas de serviços financeiros

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Tabelas remotas de serviços financeiros, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tabelas instaladas

Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Nome
Apólice de automóvel pessoal remota	sn_bom_remote_auto_insurance_policy
Empréstimo automático remoto	sn_bom_remote_auto_loan
Linha de crédito pessoal remota	sn_bom_remote_b2c_line_of_credit
Apólice de seguro de responsáveis pelo negócio remota	sn_bom_remote_bo_ins_policy
Certificado de depósito comercial remoto	sn_bom_remote_business_certificate_of_deposit
Conta-corrente empresarial remota	sn_bom_remote_business_checking_account
Linha de crédito empresarial remota	sn_bom_remote_business_line_of_credit
Conta-poupança empresarial remota	sn_bom_remote_business_saving_account
Transação remota	sn_bom_remote_card_transaction
Apólice de seguro de automóvel comercial remota	sn_bom_remote_ca_ins_policy
Certificado de depósito pessoal remoto	sn_bom_remote_certificate_of_deposit
Conta-corrente pessoal remota	sn_bom_remote_checking_account
Empréstimo de bens imóveis comerciais remoto	sn_bom_remote_commercial_real_estate_loan
Empréstimo de veículos comerciais remoto	sn_bom_remote_commercial_vehicle_loan
Apólice de seguro de condomínio remota	sn_bom_remote_condo_ins_policy

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Nome
Apólice de propriedade comercial remota	sn_bom_remote_cp_ins_policy
Cartão de crédito remoto	sn_bom_remote_credit_card
Apólice coletiva comercial remota	sn_bom_remote_cu_ins_policy
Transação remota	sn_bom_remote_deposit_transaction
Empréstimo de equipamentos remoto	sn_bom_remote_equipment_loan
Apólice de seguro rural remota	sn_bom_remote_fr_ins_policy
Apólice de responsabilidade geral remota	sn_bom_remote_gl_ins_policy
Apólice de seguro de invalidez em grupo remota	sn_bom_remote_group_disability_insurance_policy
Apólice de seguro de vida em grupo remota	sn_bom_remote_group_life_insurance_policy
Apólice de seguro do proprietário remota	sn_bom_remote_homeowner_insurance_policy
Apólice de seguro de vida individual remota	sn_bom_remote_indiv_life_policy
Transação remota	sn_bom_remote_ins_policy_transaction
Conta de investimento remota	sn_bom_remote_investment_account
Transação remota	sn_bom_remote_investment_transaction
Apólice de seguro de proprietário remota	sn_bom_remote_landlord_ins_policy
Transação remota	sn_bom_remote_line_of_credit_transaction
Transação remota	sn_bom_remote_loan_transaction
Hipoteca remota	sn_bom_remote_mortgage
Empréstimo pessoal remoto	sn_bom_remote_personal_loan
Apólice coletiva pessoal remota	sn_bom_remote_pu_ins_policy
Apólice de seguro de inquilinos remota	sn_bom_remote_renters_ins_policy
Conta-poupança pessoal remota	sn_bom_remote_saving_account
Empréstimo SBA remoto	sn_bom_remote_sba_loan
Empréstimo para estudante remoto	sn_bom_remote_student_loan
Empréstimo a prazo remoto	sn_bom_remote_term_loan

Funções instaladas

Funções instaladas com as Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Função
Apólice de seguro de automóvel	sn_bom_remote.auto_ins_policy_viewer
Empréstimo automático	sn_bom_remote.auto_loan_viewer
Linha de crédito B2C	sn_bom_remote.b2c_line_of_credit_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com as Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Função
Certificado de depósito comercial	sn_bom_remote.b2b_certificate_of_deposit_viewer
Conta corrente comercial	sn_bom_remote.b2b_checking_account_viewer
Linha de crédito comercial	sn_bom_remote.b2b_line_of_credit_viewer
Poupança comercial	sn_bom_remote.b2b_saving_account_viewer
Transação com cartão	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
Apólice de seguro de CA	sn_bom_remote.ca_ins_policy_viewer
Certificado de depósito	sn_bom_remote.certificate_of_deposit_viewer
Conta corrente	sn_bom_remote.checking_account_viewer
Empréstimo de bens imóveis comerciais	sn_bom_remote.commercial_real_estate_loan_viewer
Empréstimo de veículos comerciais	sn_bom_remote.commercial_vehicle_loan_viewer
Apólice de seguro de Condomínio	sn_bom_remote.condo_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de CP	sn_bom_remote.cp_ins_policy_viewer
Cartão de crédito	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
Apólice de seguro de CU	sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer
Transação de depósito	sn_bom_remote.deposit_account_viewer
Empréstimo de equipamentos	sn_bom_remote.equipment_loan_viewer
Apólice de seguro FR	sn_bom_remote.fr_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de GL	sn_bom_remote.gl_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de invalidez em grupo	sn_bom_remote.group_disability_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de vida em grupo	sn_bom_remote.group_life_ins_policy_viewer
Apólice de seguro do proprietário de imóvel	sn_bom_remote.homeowner_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de vida individual	sn_bom_remote.indiv_life_policy_viewer
Transação da apólice de seguro	sn_bom_remote.ins_policy_viewer
Conta de investimento	sn_bom_remote.investment_account_viewer
Transação de investimento	sn_bom_remote.investment_account_viewer
Apólice de seguro de proprietário	sn_bom_remote.landlord_ins_policy_viewer
Transação de linha de crédito	sn_bom_remote.line_of_credit_viewer
Transação de empréstimo	sn_bom_remote.loan_account_viewer
Hipoteca	sn_bom_remote.mortgage_viewer
Empréstimo pessoal	sn_bom_remote.personal_loan_viewer
Apólice de seguro de PU	sn_bom_remote.pu_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de inquilinos	sn_bom_remote.renters_ins_policy_viewer
Conta-poupança	sn_bom_remote.saving_account_viewer
Empréstimo para pequenos negócios	sn_bom_remote.sba_loan_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com as Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Função
Empréstimo para estudantes	sn_bom_remote.student_loan_viewer
Empréstimo a prazo	sn_bom_remote.term_loan_viewer

Central do cliente para FSO

A Central do cliente fornece aos agentes ou colaboradores todas as informações sobre o cliente em um local centralizado. Isso permite que eles se concentrem no problema do cliente e forneçam serviços eficientes e de suporte aos clientes.

Como agente ou colaborador, você pode exibir a Central do cliente nos registros do cliente no espaço Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) na guia **Informações do cliente**.

Ativar a Central do cliente para FSO

Para usar a Central do cliente em aplicações FSO, ative o plug-in Central do cliente. Para obter mais informações, consulte Ativar Central do cliente .

Os agentes ou colaboradores podem exibir a Central do cliente nos registros de interação, caso, conta, contato ou consumidor no espaço FSO da guia **Informações do cliente**.

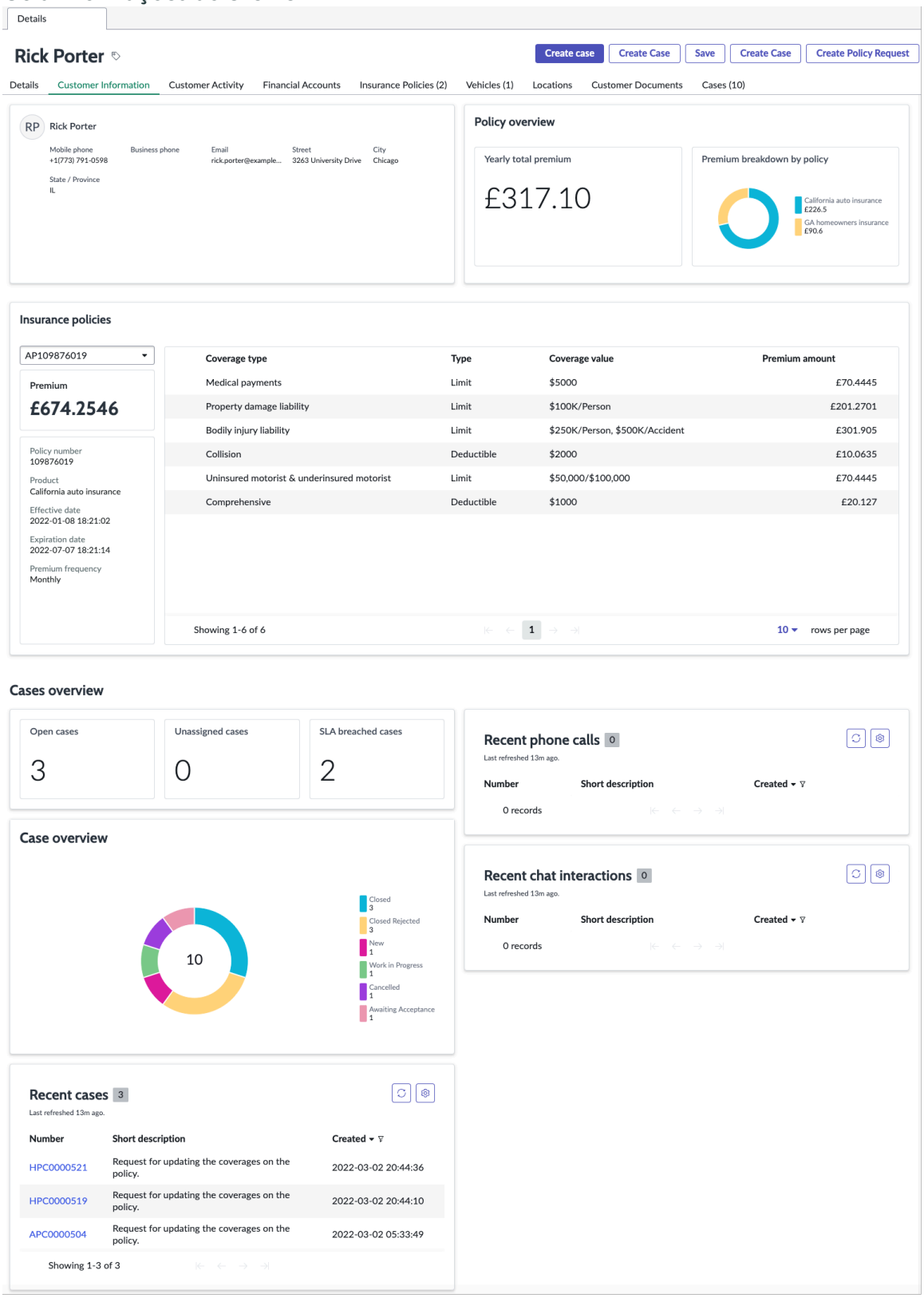
Guia Informações do cliente

A guia **Informações do cliente** exibe informações importantes sobre o cliente e uma exibição de todos os pontos de contato recentes do cliente com a organização de serviço. Ele contém várias listas, registros, relatórios e grupos de relatórios predefinidos que são altamente configuráveis, ou você pode criar os seus próprios. Você também pode configurar o número de dias para exibir os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Informações do cliente



Configurar a Central do cliente

Para obter mais informações, consulte Configurar a Central do cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar a Central do cliente

Acesse a Central do cliente para obter uma visão geral rápida das principais informações do cliente. Essas informações ajudam a saber mais sobre um cliente que contata o suporte.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: sn_customerservice_agent, sn_bom.agent e sn_bom.agent sn_bom.contributor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a Central do cliente para obter informações rápidas sobre as principais informações do cliente. Você pode filtrar as informações do cliente por contas financeiras para acessar as informações necessárias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ().
3. Na guia **Listas**, selecione **Cliente** ou **Interação**.
4. No registro de Interação, Contato, Conta ou Consumidor, selecione a guia **Informações do cliente** para exibir as principais informações do cliente.

Configuração da Operações de serviços financeiros (FSO)

Configure sua aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação. Você pode configurar produtores de registro, fluxos Flow Designer, grupos e regras de atribuição, espaço, playbooks e definições de acordo de nível de serviço para aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Essas configurações permitem criar e gerenciar solicitações e tarefas para operações bancárias.

1. Como planejar a importação de seus dados financeiros

   Entenda como importar suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e transações financeiras para as tabelas do ServiceNow Financial Services Operations Core.

2. (Opcional)Habilitar recursos de operação de ramificação

   Habilite recursos de operações de filial para permitir que os gerentes exibam métricas de desempenho e gerenciem casos das filiais que supervisionam, ajudando a otimizar o desempenho operacional em todos os locais.

3. Configuração de funções e personas

   Configure usuários internos e externos na Customer Service Management e na aplicação FSO para garantir o acesso adequado. Combine as funções de Conector de agentes e Colaborador com o modelo de dados relevante do setor de CSM e as funções de usuário para simplificar a gestão de casos e o suporte a contas específicas.

4. Configuração de inclusões de script

   Crie inclusões de script para armazenar o JavaScript executado no servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Configurando modelos de dados

   Crie modelos de dados estruturados e flexíveis para representar a necessidade em vários setores.

6. Como criar uma ACL

   Crie uma regra de controle de acesso (ACL) para impedir que o campo Revisão necessária seja modificado depois de definido.

7. Configuração de exibições de formulário

   As exibições de formulário se referem às interfaces ou telas do usuário que permitem aos usuários inserir, editar e exibir dados relacionados a tabelas.

8. Configurando definições de serviço

   Configure e modifique definições de serviço para aplicações de Operações de serviços financeiros, incluindo a revisão ou adição de novas definições.

9. Como criar uma ação de IU

   Criar ações de IU.

10. Configuração do espaço configurável do CSM

    Revise o espaço configurável do CSM nas aplicações Financial Services Operations para garantir que ele atenda às suas necessidades de negócio. Personalize seus componentes conforme necessário e configure-o para que os agentes interajam com os clientes, respondam a perguntas, criem casos e resolvam problemas.

11. Configuração de tabelas de decisão

    Criar tabelas de decisão.

12. Como configurar o mecanismo de aprovação

    Configure o núcleo de sinistro de seguro de acordo com os requisitos de negócios.

13. Configuração de regras de atribuição

    Configure regras para atribuir casos automaticamente a agentes ou grupos específicos com base nas condições da regra. Você pode modificar regras de atribuição predefinidas ou criar novas.

14. Configurando fluxos

    Revise os fluxos disponíveis nas aplicações Financial Services Operations para garantir que eles se alinhem com as necessidades de negócio. Personalize os fluxos existentes ou crie novos conforme necessário.

Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação

Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e transações financeiras para tabelas ServiceNow Base para Operações de serviços financeiros (FSO). Você precisa desses dados básicos para fazer as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) funcionarem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Base para Operações de serviços financeiros (FSO). Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_bom.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. Selecione **Criar tabela** e insira um rótulo para a nova tabela no campo **Rótulo**.
3. No campo **Origem da importação**, selecione uma origem para que você possa carregar dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
4. Clique em **Enviar**.
   Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto para importação.

   Para obter mais informações, consulte Conceitos-chave de conjuntos de importação .
5. Crie um mapa de transformação para definir o mapeamento de campo entre colunas do conjunto de importação e colunas da tabela de destino.
   Para obter informações sobre tabelas de destino, consulte a seção Tabelas instaladas em Componentes instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) Core.
6. Transforme os dados da tabela de conjunto de importação para a tabela de destino.
   Para obter mais informações, consulte Executar uma importação .
7. Opcional: Verifique se os registros de dados foram importados para as tabelas de destino navegando até as tabelas de destino.
   - Para contas financeiras, navegue até *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Contas financeiras** e clique na conta para a qual você importou as contas financeiras. Por exemplo, para exibir registros importados de contas correntes, clique em **Contas correntes**.
   - Para transações financeiras, navegue até *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Contas financeiras** e execute as seguintes etapas:
     a. Clique na conta para a qual você importou as transações financeiras, por exemplo, **Conta corrente**.
     b. Abra uma conta na lista e clique na lista relacionada Transações.
   - Para produtos financeiros, navegue até *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Produtos financeiros** e clique no produto para o qual você importou os produtos financeiros. Por exemplo, para exibir registros importados do modelo de depósito, clique em **Modelo de depósito**.
   - Para instituições financeiras, navegue até *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Instituições financeiras**.

Habilitar operações de ramificação

Você pode habilitar um conjunto de recursos de operações de ramificação para que os gerentes possam obter exibições do desempenho operacional e dos casos nas filiais que gerenciam.

O banco de agências permite que os bancos forneçam serviços bancários por meio de uma ampla rede de filiais e oferece aos clientes a opção de contatar convenientemente com uma agência nas imediações. Usando recursos de operações de ramificação para FSO, os gerentes de local responsáveis por gerenciar operações podem exibir métricas de desempenho e exibir e criar casos para as ramificações que gerenciam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As operações de ramificação para FSO incluem estes componentes:

- Função de colaborador do gerente do local (sn_bom.location_manager_contributor)
- Suporte ao local da filial
- Campo de local de filial em tabelas e registros de casos
- Espaço do gerente do local com página principal, lista de casos e painel de métricas
- Dados de demonstração

FSO Aplicações que oferecem suporte a operações de ramificação

Essas aplicações FSO oferecem suporte a operações de ramificação instalando o campo de local de filial e os componentes de dados de demonstração.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Credit Operations
- Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros
- Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros
- Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Treasury Operations

Os plug-ins adicionais a seguir devem ser instalados para habilitar totalmente as operações de ramificação.

Plug-ins necessários para habilitar operações de ramificação

Os plug-ins a seguir instalam a função de colaborador do gerente de local e o espaço, o campo da tabela de locais, o suporte ao local de filial e os componentes de dados de demonstração que compõem as operações de ramificação.

- Plug-in da aplicaçãoOperações de serviços financeiros (FSO) (FSO) — Os plug-ins da aplicação FSO aplicáveis instalam dados de demonstração de operações de ramificação e adicionam o campo de local da filial nas tabelas de casos e registros.
- Plug-in da aplicaçãoBase para Operações de serviços financeiros (FSO) - O plug-in da aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO) (sn_bom) é instalado automaticamente quando você instala uma aplicação FSO aplicável. O plug-in sn_bom instala a função de colaborador do gerente de local (sn_bom.location_manager_contributor). A função de colaborador do gerente do local permite um espaço personalizado com painel para exibir métricas e gerenciar casos. A função pode coletar e enviar documentos de caso e adicionar membros da equipe a um local de filial.

> **Nota:** O plug-in Local de negócios deve ser ativado para que a função sn_bom.location_manager_contributor seja habilitada. Para obter mais informações, consulte https://servicenow.com/docs/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) - O plug-in com.snc.business_location habilita o suporte para bancos que interagem com clientes por meio de agências. O plug-in com.snc.business_location ativa automaticamente o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization), que habilita o suporte para ramificações internas. Para obter informações sobre como ativar o plug-in Local de negócios, consulte Ativar locais de negócios .

Espaço do colaborador do gerente do local

O espaço do colaborador do gerente do local contém estas páginas.

- Página principal personalizada no local de negócios associado à função. A página principal mostra uma visão geral dos casos em aberto, o detalhamento de casos em aberto por aplicação e links rápidos para cada aplicação instalada que permitem que os gerentes do local comecem a criar casos para os clientes.
- Exibição de lista de casos atribuídos a ramificações gerenciadas pela função. A função de colaborador do gerente de local pode abrir um registro de formulário de caso para editar o campo de local da filial. O campo de local da filial é editável até que um caso seja encerrado.
- Página do painel Métricas de desempenho da filial

A função de colaborador do gerente do local pode selecionar números de métrica nas páginas iniciais ou do painel de Métricas de desempenho da filial para detalhar uma lista de detalhamento ou Detalhes de KPI exibição de análise de desempenho.

Para obter mais informações sobre análises e relatórios para Operações de serviços financeiros (FSO), consulte Implementando Análise da plataforma soluções e Detalhes de KPI .

Para obter mais informações sobre espaços em Operações de serviços financeiros (FSO), consulte Espaços.

Painel Métricas de desempenho da filial

O painel Métricas de desempenho da filial permite que os gerentes do local obtenham informações operacionais e de tendências sobre o desempenho de sua equipe e dos negócios nas filiais que gerenciam. O painel mostra as seguintes métricas.

Indicadores do painel Métricas de desempenho da filial - Métricas gerais dos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Casos encerrados	Número de casos encerrados nos últimos 30 dias para a ramificação. O número e a mudança percentual no período atual aparecem abaixo do percentual total.
ANS atendido	Número e porcentagem de SLAs atendidos em todos os FSO casos nos últimos 30 dias para o local da filial. O número e a mudança percentual no período atual aparecem abaixo do percentual total.
ANS violado	Número de ANS violados em todos os FSO casos nos últimos 30 dias para o local da filial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do painel Métricas de desempenho da filial - Métricas gerais dos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Pontuação de índice de satisfação do cliente	Percentual médio de satisfação do cliente em todos os FSO casos com base em pesquisas concluídas para o local da filial nos últimos 30 dias. O número e a mudança percentual no período atual aparecem abaixo do percentual total. Para obter mais informações sobre índice de satisfação do cliente, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente .
Tendência de casos de ANS atendidos e encerrados com violação	Tendência de casos encerrados com ANS violados versus casos encerrados com ANS não violados nos últimos 30 dias para a filial, com tendência semanal.
Tendência de casos encerrados, abertos e criados	Tendência de casos encerrados, casos em aberto e casos criados nos últimos 30 dias para o local da filial, com tendência semanal.

Indicadores do painel Métricas de desempenho da filial - Métricas da aplicação nos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Clientes integrados	Número de clientes integrados nos últimos 30 dias para o local da filial, com tendência por semana.
Casos encerrados	Número de casos encerrados com ANS violados versus casos encerrados com ANS não violados nos últimos 30 dias para o local da filial, com tendência por semana.
ANS atendido	Percentual de ANSs atendidos em todos os FSO casos nos últimos 30 dias para o local da filial.
ANS violado	Percentual de ANS violados em todos os FSO casos nos últimos 30 dias para o local da filial.
Tempo médio para encerramento	Tempo médio para encerrar casos nos últimos 30 dias para o local da filial.
Tendência de [aplicação] casos criados	Tendência de casos de aplicação criados nos últimos 30 dias para o local da filial, com tendência por semana.
Depósito inicial recebido	Valor do depósito inicial recebido de contas de depósito correntes e de poupança abertas nos últimos 30 dias para o local da agência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do painel Métricas de desempenho da filial - Métricas da aplicação nos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Baixas	Número de baixas de casos encerrados nos últimos 30 dias para o local da filial.

Configurar definições de serviço

Configure definições de serviço para os serviços em Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Você pode revisar e modificar as definições de serviço predefinidas instaladas com a aplicação ou adicionar novas.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando uma definição de serviço. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Funções necessárias: ao habilitar a administração de aplicações para uma aplicação com escopo, as regras de ACL para essa aplicação serão aplicadas por padrão. Por exemplo, em Financial Services Payment Operations, as funções sn_bom_payment.admin e admin são necessárias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições de serviço são configuradas para casos e tarefas de cada serviço na aplicação e permitem um fluxo e uma exibição exclusivos para cada serviço. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.

Procedimento

1. No filtro de navegação da aplicação, navegue até **[<Application name>]** > **Administração** > **Definições do serviço** lista, em que<Application name> é o nome da aplicação que você está configurando.

   Example
   Por exemplo, para a aplicação Financial Services Payment Operations, a sequência de navegação é **Operações de pagamento** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Crie uma definição de serviço ou modifique uma existente.
   - Para criar uma definição de serviço, clique em **Novo**.
   - Para configurar um predefinido, abra a definição de serviço que você deseja modificar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de serviço

Campo	Descrição
Mostrar no interceptador	Definir o campo como verdadeiro torna a definição de serviço visível no seletor de tipo de caso. Caso contrário, ele ficará oculto.
SYS ID	Identificador exclusivo gerado pelo sistema para a definição de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	Tabela associada à definição de serviço. Selecione um caso ou uma tabela de tarefas com base no serviço.

Quando você cria uma definição de serviço, o formulário Definição de serviço exibe informações sobre a configuração da definição de serviço. Este registro armazena os detalhes do serviço fornecido aos clientes. Para obter mais informações sobre os outros campos, consulte Formulário Definição de serviço .

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar ou modificar produtores de registro

Revise os produtores de registro que estão instalados com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Você pode modificar os produtores de registro predefinidos ou adicionar novos para definir como os formulários de solicitação aparecem no catálogo do Serviço bancário, no Portal de atendimento ao consumidor ou em ambos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está criando um produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um produtor de registro permite que os usuários enviem solicitações bancárias do catálogo de serviços bancários e do portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações solicitadas como um registro na tabela associada.

Para obter informações sobre produtores de registro que estão disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO), consulte Produtores de registro para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Crie um produtor de registro ou modifique um existente.
   - Para criar um produtor de registro, clique em **Novo**.
   - Para personalizar um produtor de registro predefinido, abra o produtor de registro que você deseja personalizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre os campos de formulário do produtor de registro, consulte Criação de um produtor de registro .

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela à qual o produtor de registro está associado. Essas tabelas armazenam os dados do formulário de solicitação. ◦ Selecione a tabela Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service] para solicitações de cartão de crédito. ◦ Selecione a tabela Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry] para solicitações de consulta de pagamento. ◦ Selecione a tabela Sinistro [sn_bom_payment_claim] para solicitações de sinistro de pagamento. ◦ Selecione a tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_service] para solicitações de empréstimo comercial. ◦ Selecione a tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service] para solicitações de empréstimo pessoal. ◦ Selecione a tabela Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] para solicitações de serviço de reclamação.
Aplicação	Aplicação à qual o formulário do produtor de registro pertence. Este campo é definido automaticamente quando você seleciona o escopo da aplicação no qual o produtor de registro deve ser criado.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Guia O que conterá	
Descrição resumida	Breve descrição do produtor de registro.
Descrição	Descrição completa do produtor de registro.
Script	Script que atribui valores dinamicamente a campos específicos no registro criado.
Guia Acessibilidade	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Catálogos	Nome do catálogo ao qual o produtor de registro pertence. Selecione **Serviços bancários** ou **Atendimento ao consumidor**.
Categoria	Nome da categoria do catálogo na qual o produtor de registro deve aparecer.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
5. Nas listas relacionadas Variáveis ou Conjuntos de variáveis, configure as variáveis conforme apropriado.
   As variáveis coletam informações do usuário quando ele envia uma solicitação por meio do produtor de registro. As variáveis também mapeiam respostas predefinidas para os campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Criação de uma variável do catálogo de serviços .
6. Nas listas relacionadas Disponível para e Não disponível para, configure os critérios do usuário para conceder ou negar o acesso de usuários ao produtor de registro.
   Para obter mais informações, consulte Configuração dos critérios do usuário .
7. Clique em **Atualizar**.

Produtores de registro para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Um produtor de registro permite que os usuários enviem solicitações bancárias do catálogo de serviços bancários e do portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações solicitadas como um registro na tabela associada.

A tabela a seguir lista os produtores de registro que estão disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Os produtores de registro estão disponíveis na tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer].

Aplicação	Produtor de registro	Nome da tabela associada
Financial Services Payment Operations	Não recebimento do sinistro do beneficiário	Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]
	Erro em pagamento efetuado	Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]
	Sinistro interno	Sinistro [sn_bom_payment_claim]
	Criar caso de sinistro	Sinistro [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	Solicitar um novo cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Produtor de registro	Nome da tabela associada
	Nota: Este produtor de registro está disponível com os dados de demonstração. No entanto, como administrador, você pode usá-lo para criar produtores de registro de cartão de crédito para cada um dos modelos de produto de cartão de crédito.	
	Solicitação de aumento de limite de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Solicitação de limite de crédito de aumento temporário	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Solicitação de redução de limite de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Bloquear solicitação de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Solicitação de desbloqueio de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Fechar solicitação de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]

Tradução automática

Configurar tipos de solicitação

Você pode revisar os tipos de solicitação disponíveis e configurar os necessários para que seus agentes possam criar casos para esses tipos de solicitação na plataforma e na IU Espaço.

Quando um agente cria um caso para um tipo de solicitação, as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) usam:

- Interceptadores para criar um caso a partir da IU da plataforma.

  A IU da plataforma inclui interceptadores para criar um caso. Esses interceptadores oferecem vários tipos de solicitação que os agentes podem escolher ao criar um caso. Depois que um agente seleciona um tipo de solicitação, o interceptador abre automaticamente a exibição de formulário correspondente. A seleção do agente é exibida no campo de tipo de solicitação no formulário. Por exemplo, se um agente selecionar um caso de consulta de pagamento, sua escolha será refletida no campo **Tipo de consulta**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso para criar um caso a partir da IU Espaço.

  Na IU Espaço, os agentes podem usar a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso para escolher o tipo de caso ou serviço adequado ao criar um caso. Ao selecionar em uma lista de tipos de caso ou serviços disponíveis, os agentes podem criar com eficiência o caso apropriado para um contato ou consumidor. Para obter mais informações sobre como o seletor de tipo de caso capacita os agentes de atendimento ao cliente, consulte Versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso .

Modificação de um tipo de solicitação para a IU da plataforma

Revise e modifique os interceptadores de caso que estão disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO), conforme necessário. Esses interceptadores permitem que seus agentes criem casos para vários tipos de solicitação na IU da plataforma.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um interceptador.

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se você criar tipos de solicitação adicionais para uma aplicação, certifique-se de adicioná-los ao interceptador de casos e ao seletor de tipo de registro do espaço para que as seleções de tipo de solicitação estejam disponíveis nas IUs da plataforma e Espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores**.
2. Filtre a lista para mostrar os interceptadores da aplicação e selecione um interceptador.

   Os seguintes interceptadores são instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações:

   Interceptadores instalados com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Interceptador
Financial Services Payment Operations	◦ Caso da consulta de pagamento ◦ Sinistro
Financial Services Card Operations	Serviço de cartão de crédito

   A lista relacionada Respostas especifica quais opções são apresentadas e para onde o agente é redirecionado depois que uma opção é selecionada.

3. Modifique a lista relacionada Respostas.
   Por exemplo, para adicionar um novo tipo de solicitação a um interceptador, siga estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Novo** na lista relacionada Respostas.

b. No formulário, preencha os campos obrigatórios.

c. Clique em **Enviar**.

4. Teste o interceptador clicando em **Testar**.

Resultados

O interceptador é atualizado com os tipos de solicitação configurados. Quando um agente clica no botão **Novo** em uma lista de casos na IU da plataforma, ele inicia o interceptador com esses tipos de solicitação. O agente pode selecionar um dos tipos de solicitação para criar o caso.

Configurar fluxos

Revise os fluxos que estão disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) para ver se esses fluxos atendem às necessidades de negócio. Pode ser necessário personalizar esses fluxos ou projetar novos conforme necessário.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um fluxo. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e administrador
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e administrador
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e administrador
- Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e administrador
- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e administrador
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e administrador
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e administrador
- Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e administrador
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e administrador
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer. Portanto, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos do Flow Designer .

Para obter informações sobre fluxos instalados com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO), consulte Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Crie um novo fluxo ou modifique um existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar um fluxo, clique em **Novo**.
- Para modificar um fluxo predefinido, filtre a lista para mostrar os fluxos da aplicação necessária e abra o fluxo desejado.

Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte Criar um fluxo .

3. Clique em **Salvar**.
4. Teste o fluxo e clique em **Ativar**.

   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo .

Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Vários fluxos são instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações que você pode usar para automatizar as solicitações.

Ao usar Workflow Studio , você pode revisar e configurar esses fluxos predefinidos para suas próprias necessidades de negócio.

A tabela a seguir lista os fluxos predefinidos que estão disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Fluxos predefinidos disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Fluxo
Núcleo de sinistros de seguro	• Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para pagamento • Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para reserva
Sinistro de seguro de vida individual	• Criar ou atualizar participante do sinistro para sinistros relacionados • Sinistro relacionado encerrado concluído • Criar sinistro relacionado à morte • Atualizar função de participante para sinistros relacionados • Criar função de participante para sinistros relacionados
Créditos de seguro	• Tarefa do regulador de sinistro encerrada • Anotações de trabalho do sinistro generativo - Copiar no acordo • Gerar snapshot de apólice para caso de sinistro
Sinistros de linhas comerciais	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para liquidação

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos predefinidos disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Fluxo
Sinistros de linhas pessoais	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para liquidação
Financial Services Payment Operations	• Não recebimento do sinistro do beneficiário – Tarefa de consulta • Fluxo de sinistro – Reembolso externo • Acompanhamento do sinistro • Atualizar caso de consulta via resposta • Atualizar aprovação de débito via resposta
Financial Services Card Operations	• Novo cartão de crédito • Aumentar limite de crédito • Reduzir limite de crédito • Fechar cartão de crédito • Bloquear cartão de crédito • Desbloquear cartão de crédito
Financial Services Complaint Management	Fluxo de serviço de reclamação
Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros	• Criar caso de serviço de depósito • Lista de instruções de depósito • Negócio de operações de depósito – Atividade PB • Atualizar caso de depósito Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.
Financial Services Personal Deposit Operations	• Criar caso de serviço de depósito • Operação de depósito pessoal – Atividade PB • Plano de automação da lista de documentos • Atualizar caso de depósito Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.
Financial Services Loan Operations	• Diferimento do empréstimo • Perdão de empréstimo • Reembolso de parcela perdida de empréstimo • Reestruturação de empréstimo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos predefinidos disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Fluxo
	• Baixa de empréstimo • Pré-pagamento parcial
Financial Services Treasury Operations	• Formulário de caso de serviço de tesouraria • Plano de automação da lista de serviços de tesouraria Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.
Investigações especiais de seguro	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para a tarefa de SIU

Configurar playbooks

Revise os playbooks que estão disponíveis com as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) para verificar se eles estão alinhados aos seus processos de negócios. Pode ser necessário personalizá-los ou projetar novos conforme necessário. Você ainda pode usar as definições de atividade do playbook.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um playbook. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Sinistros de linhas comerciais: sn_ins_claim_cml.admin e administrador
- Para Serviços de seguro de vida individual: sn_ins_policy_b2c.admin e admin
- Para Serviços de seguro de vida em grupo: sn_ins_policy_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e administrador
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os playbooks são criados usando ServiceNow Designer de automação de processos, portanto, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos do Designer de automação de processos .

Para obter informações sobre playbooks instalados com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO), consulte Playbooks para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Nota: Os playbooks em aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) usam a **Playbook Experience do espaço configurável do CSM**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Crie ou modifique um playbook.
   - Para criar um playbook, clique em **Novo**.
   - Para modificar um playbook predefinido, abra o playbook na lista.

   Para obter informações sobre como criar ou modificar playbooks, consulte Criação de uma definição de processo .
3. Clique em **Salvar**.
4. Teste seu playbook e clique em **Ativar**.

   Para obter mais informações, consulte Testar um processo .

Playbooks para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Vários playbooks são instalados com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) que você pode usar para executar seu processo de negócios digitalizado.

Ao usar o Designer de automação de processos , você pode revisar e configurar esses playbooks predefinidos para suas próprias necessidades de negócio.

A tabela a seguir lista os playbooks predefinidos que estão disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Playbooks predefinidos disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Playbook
Financial Services Card Operations	Transações de cartão com contestação
Financial Services Complaint Management	Serviço de reclamação
Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros	• Integração de conta • Integração de contato
Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros	Integração do cliente
Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros	• Adicionar débito automático • Modificar débito automático

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbooks predefinidos disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Playbook
	• Cancelar débitos automáticos • Falha no débito automático • Originar conta de depósito • Fechar a conta de depósito • Gerenciar relacionamento financeiro
Financial Services Personal Deposit Operations	• Adicionar débito automático • Modificar débito automático • Cancelar débitos automáticos • Falha no débito automático • Origem da conta de depósito • Fechar a conta de depósito • Adicionar relacionamento • Modificar relacionamento de conta financeira • Remover relacionamento de conta financeira
Sinistros de linhas comerciais	• Sinistro de automóvel comercial • Regulador comercial automático
Serviços de linhas comerciais e Subscrição de linhas comerciais	• Alterar cobertura • Revisão do subscritor quanto a mudanças de cobertura
Serviços de seguro de vida individual e subscrição de seguro de vida individual	• Adicionar/alterar beneficiário para indivíduo • Aumentar cobertura • Diminuir cobertura • Converter de temporária para permanente • Cancelar apólice • Revisão da seguradora para aumentar a cobertura

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbooks predefinidos disponíveis com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Playbook
Serviços de seguro de vida em grupo e subscrição de seguro de vida em grupo	• Mudar informações do membro de seguro de vida em grupo • Seguradora de seguro de vida em grupo
Financial Services Business Loan Operations	Perdão de empréstimo
Financial Services Personal Loan Operations	Diferimento do empréstimo
Financial Services Treasury Operations	• Serviço de RDC • Serviço de transferência eletrônica
Sinistro de seguro de vida individual	Sinistro com morte do indivíduo
Créditos de seguro	Primeiro aviso de sinistro

Como configurar o Espaço configurável do CSM

Revise as aplicações Espaço configurável do CSM disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) para ver se elas atendem às suas necessidades de negócio. Você pode personalizar seus componentes, se necessário.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e administrador
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e administrador

Procedimento

Configure o Espaço configurável do CSM de acordo com seus requisitos.
Para obter mais informações sobre o que você pode configurar, consulte Configuração do espaço configurável do CSM .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar regras de atribuição

Configure regras para atribuir casos automaticamente a agentes ou grupos específicos com base nas condições da regra. Você pode modificar regras de atribuição predefinidas ou criar novas.

Antes de Iniciar
Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Para Sinistros de linhas comerciais: sn_ins_claim_cml.admin e admin

> **Nota:** As investigações especiais de seguro são instaladas com Sinistros de linhas comerciaise, além disso, requerem as seguintes funções: sn_ins_siu.admin e admin

- Para Serviços de seguro de vida individual e subscrição de seguro de vida individual: sn_ins_policy_b2c.admin e admin
- Para Serviços de seguro de vida em grupo e subscrição de seguro de vida em grupo: sn_ins_policy_b2b.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e administrador
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar uma regra de atribuição, você seleciona o seguinte:

- A tabela para o tipo de tarefa e as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja atribuída.
- O usuário ou o grupo ao qual a tarefa está atribuída.

Como alternativa, você pode criar um script para personalizar ainda mais a regra de atribuição.

Revise as regras de atribuição instaladas com as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de atribuição instaladas com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Regra de atribuição	Tabela
Financial Services Payment Operations	Regra de atribuição de consulta de pagamento	sn_bom_payment_inquiry
	Tarefa de consulta	sn_bom_payment_inquiry_task
	Sinistro	sn_bom_payment_claim
	Aprovação de débito	sn_bom_payment_service
Financial Services Card Operations	Serviço de cartão de crédito	sn_bom_credit_card_service
	Tarefa de cartão de crédito	sn_bom_credit_card_task
	Tarefa de crédito	sn_bom_credit_asmt_task
	Serviço de documentos	sn_bom_document_task
Financial Services Business Loan Operations	Serviço de empréstimo – Comercial	sn_bom_loan_b2b_service
	Tarefa de empréstimo - Comercial	sn_bom_loan_b2b_task
	Serviço de crédito – Comercial	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	Tarefa de crédito – Comercial	sn_bom_credit_asmt_b2b_task
	Serviço de documentos - Comercial	sn_bom_document_b2b_task
Financial Services Personal Loan Operations	Serviço de empréstimo	sn_bom_loan_service
	Tarefa de empréstimo	sn_bom_loan_task
	Serviço de crédito	sn_bom_credit_asmt_loan_service
	Tarefa de crédito	sn_bom_credit_asmt_task
	Serviço de documentos	sn_bom_document_task
Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros	Serviço de ciclo de vida da conta	sn_bom_clo_b2b_account_service
	Serviço de ciclo de vida do contato	sn_bom_clo_b2b_contact_service
	Tarefa de serviço de ciclo de vida da conta	sn_bom_clo_b2b_account_task
	Tarefa de serviço de ciclo de vida do contato	sn_bom_clo_b2b_contact_task
Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros	Serviço de ciclo de vida do cliente	sn_bom_clo_b2c_service
	Tarefa de ciclo de vida do cliente	sn_bom_clo_b2c_task
Financial Services Treasury Operations	Serviço de RDC	sn_bom_treasury_rdc_service
	Serviço de transferência	sn_bom_treasury_wire_service

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de atribuição instaladas com aplicações Operações de serviços financeiros (FSO)

Aplicação	Regra de atribuição	Tabela
	Tarefa de tesouraria	sn_bom_treasury_task
Sinistro de seguro de vida individual	Serviço de sinistro de vida individual	sn_ins_claim_indl_death_case
	Tarefa de sinistro de vida individual	sn_ins_claim_indl_death_task
	Serviço de sinistro de apólice relacionada à morte	sn_ins_claim_indl_rel_death_case
Créditos de seguro	Caso de sinistro de viagem	sn_ins_gen_claim_case
	Tarefa do regulador de bagagem do sinistro de viagem	sn_ins_gen_claim_adj_task
	Tarefa do regulador de viagem do sinistro de viagem	sn_ins_gen_claim_adj_task

Para regras de atribuição avançadas, você também pode usar o recurso ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) para atribuir automaticamente itens de trabalho a agentes, com base em sua disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades. Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regra de atribuição**.
2. Crie uma regra de atribuição ou modifique uma regra existente.
   - Para criar uma regra, clique em **Novo**.
   - Para revisar uma regra existente, filtre a lista para mostrar as regras das tabelas da aplicação e abra uma regra.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre os campos de formulário Regra de atribuição, consulte Criar uma regra de atribuição .
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configurar definições do ANS

Revise as definições do acordo de nível de serviço (ANS) que estão instaladas com as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Você pode atualizar os SLAs existentes ou adicionar novos SLAs para configurar as condições de início, pausa e parada em todos os atributos de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e administrador
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um ANS é um registro que especifica o tempo em que um serviço deve ser fornecido. As aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) usam ANS com casos como consulta de pagamento, sinistro e cartão de crédito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**.
2. Crie uma definição do ANS ou modifique uma definição do ANS existente.
   - Para criar uma definição do ANS, clique em **Novo**.
   - Para revisar uma definição do ANS existente, filtre a lista para mostrar os ANS das tabelas da aplicação e abra uma definição do ANS.

Tabelas da aplicação para exibir definições do ANS

Aplicação	Tabela
Financial Services Payment Operations	▪ Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry] ▪ Sinistro [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	▪ Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service] ▪ Tarefa de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_task] ▪ Tarefa de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ Caso de serviço de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Tabela
Financial Services Business Loan Operations	▪ Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	▪ Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service] ▪ Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_task] ▪ Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros	▪ Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_service] ▪ Tarefa de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_task] ▪ Caso de serviço de ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_service]
Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros	▪ Caso de serviço de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_service] ▪ Tarefa de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	▪ Tarefa de conta KYC [sn_bom_kyc_account_task] ▪ Tarefa de contato de KYC [sn_bom_kyc_contact_task] ▪ Tarefa do cliente KYC [sn_bom_kyc_customer_task]
Financial Services Complaint Management	▪ Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] ▪ Tarefa de serviço de reclamação [sn_bom_compl_task] ▪ Tarefa de controle de qualidade [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	▪ Caso de serviço de RDC [sn_bom_treasury_rdc_service] ▪ Caso de serviço de transferência [sn_bom_treasury_wire_service] ▪ Tarefa de tesouraria [sn_bom_treasury_task]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Tabela
Intelligent Servicing for Fraud	▪ Caso de fraude [sn_bom_fraud_case] ▪ Tarefa de fraude [sn_bom_fraud_task] ▪ Transação de fraude [sn_bom_fraud_transaction]
Sinistro de seguro de vida individual	Sinistro com morte do indivíduo [sn_ins_claim_indl_death_case]
Créditos de seguro	▪ Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case] ▪ Tarefa do regulador de sinistro [sn_ins_gen_claim_adj_task]

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter instruções detalhadas e descrições de campo, consulte Criação de uma definição do ANS .
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultados
A definição do ANS é criada para a tabela que você especificou.

O que Fazer Depois
Em Espaço, você pode rastrear o ANS de um caso na guia **SLAs de tarefa** no formulário de caso.

Configurar grupos

Configure grupos de usuários para aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) para atribuição de casos e tarefas. Você pode atribuir funções a grupos para fornecer acesso a todos os membros do grupo ou atribuir funções a usuários individuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e administrador
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Grupos de usuários são usados na maioria dos processos no Now Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações.

Qualquer regra aplicada a um grupo é atribuída automaticamente aos membros do grupo. Por exemplo, funções e regras de atribuição são atribuídas automaticamente a membros do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Crie um grupo ou modifique um grupo existente.
   - Para criar um grupo, clique em **Novo**.
   - Para configurar um grupo existente, abra o grupo que você deseja configurar.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter instruções detalhadas e descrições de campos, consulte Criação de um grupo de usuários .
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

- Atribua funções ao grupo. Para obter mais informações, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

  Configure o conector do agente e as funções de colaborador para o grupo, se necessário.

  > **Importante:** Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

- Adicione usuários ao grupo.
- Associar grupos a regras de atribuição.

Faça a integração de outras aplicações

Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) integrações fornecem experiências de cliente perfeitas com verificação e aceitação automatizadas.

Esta seção fornece informações sobre nossa integração FSO com spokes e aplicações criadas usando essas integrações.

Integração com spokes

Ao integrar os spokes com as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO), os designers de fluxo podem fornecer as ações em Flow Designer para aplicações específicas.

Um spoke é uma aplicação com escopo que contém conteúdo Flow Designer dedicado a uma aplicação ou tipo de registro específico. Você pode integrar uma aplicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow com um spoke de aplicação bancária FSO, como Jack Henry jXchange Socure ou FRISS.

FSO detalhes do spoke da aplicação bancária

Nome do plug-in	Descrição	Diretório de plug-in
Equifax Spoke	Ao usar a integração do Equifax Spoke, você pode acessar informações importantes sobre o histórico de crédito de um cliente, alertas de fraude, verificação de identidade digital, triagem de transações e outros dados relevantes.	[com.sn_equifax_spoke]
Spoke da Ethoca	Ao usar a integração Ethoca spoke, você pode acessar informações detalhadas do comerciante e controle de assinatura, exibir recibos digitais e gerenciar suas contestações.	[com.sn_ethoca_spoke]
Spokedo Jack Henry jXchange	Os designers de fluxo podem usar o spoke Jack Henry jXchange para acessar as ações para automatizar os processos financeiros em ServiceNow. Você pode usar essa integração para executar tarefas como gestão de contas, processamento de transações ou detecção de fraudes.	[com.sn.jha.spoke]
Spoke do Socure	Ao usar a integração do Socure Spoke, você pode melhorar a integração do cliente, os processos de autenticação e as tarefas de verificação de identidade. Os designers de fluxo podem incorporar esses processos de verificação de identidade em seus fluxos de trabalho. As tarefas incluem a validação de informações do usuário, a execução de avaliações de risco ou a prevenção de atividades fraudulentas.	[com.sn_socure_spoke]
Spoke da Mastercard	Ao usar a integração do Mastercard Spoke, você	[com.sn_mastercard_spoke]

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

FSO detalhes do spoke da aplicação bancária

Nome do plug-in	Descrição	Diretório de plug-in
	pode executar tarefas como pesquisar transações, criar sinistros e processar estornos.	
Spoke da Visa	Os agentes de contestação podem usar o Spoke da Visa para invocar perfeitamente as APIs da Visa em Visa Resolve Online (VROL) para Visa processo de contestação de cartão.	[com.sn_visa_spoke]
Spoke da Verifi	Os agentes de contestação podem usar o Spoke da Verifi para resolver contestações na fase de pré-disputa, evitar contestações formais e estornos dispendiosos e gerenciar o processo de resolução de contestações com mais eficácia e eficiência.	[com.sn_verifi_spoke]

FSO detalhes do spoke da aplicação de seguro

Spoke	Descrição	Plug-in
FRISS Spoke	O FRISS spoke permite que as seguradoras aprimorem suas medidas de prevenção de fraudes e protejam suas organizações contra perdas financeiras. Ele fornece as ações projetadas para tarefas de prevenção de fraude e avaliação de risco. Os designers de fluxo podem incorporar os processos de detecção de fraude em seus fluxos de trabalho usando ações. As ações incluem a análise dos dados do cliente, a identificação de atividades suspeitas e a geração de alertas de fraude.	[com.sn_friss_spoke]
Guidewire Spoke	A integração do spoke Guidewire fornece ações em Flow Designer para gerenciar tarefas relacionadas a seguros. As ações do spoke incluem a criação de	[com.sn_guidewire_spoke]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

FSO detalhes do spoke da aplicação de seguro

Spoke	Descrição	Plug-in
	políticas, a atualização de informações de sinistros e a recuperação de dados de cobrança.	

Integração com aplicações de terceiros

Fornece informações sobre os spokes integrados e as tarefas que devem ser executadas ou os requisitos necessários para usar o spoke. Esses requisitos são específicos à aplicação de terceiros.

Operações de serviços financeiros (FSO) Os spokes integrados incluem as seguintes aplicações:

Operações de serviços financeiros (FSO) integração com o Socure

A integração ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) com o Socure permite integrar mais contas, reduzir riscos e custos de aquisição de clientes.

Com a aplicação ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Socure, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Simplifique a jornada de integração do cliente.
- Verifique a identidade e a qualificação de um candidato usando um plug-in que usa a aplicação Serviços financeiros Conheça seu cliente (KYC).
- Melhore a determinação de risco de um cliente executando subfluxos que pesquisam as pontuações de fraude de um cliente.
- Permita que seus clientes incorporem APIs do Socure em fluxos de trabalho desenvolvidos com a Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure.
- Simplifique sua análise de risco e processos de verificação de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração de Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Socure.	Planeje e configure sua integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso



Trabalhe na integração de FSO com a aplicação Socure.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

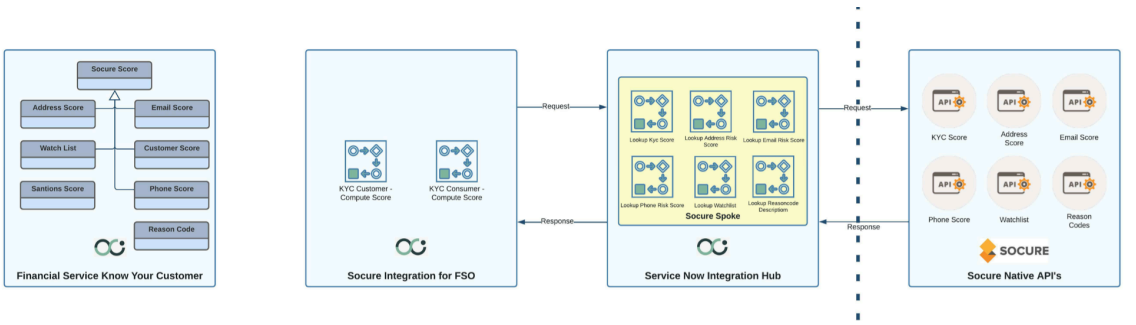
Explorando Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure

Serviços financeiros A integração com o Socure permite incorporar as APIs do Socure em fluxos de trabalho e simplificar seus processos de análise de risco.

Visão geral da arquitetura

O diagrama a seguir fornece uma visão geral de alto nível em que você pode ver o design da integração do Socure e a função que cada camada desempenha em Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO).

Operações de serviços financeiros (FSO) Visão geral da integração com o Socure



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Camadas na integração do Socure

Camada	Descrição
Camada de Spoke	Camada que contém o plug-in Socure Spoke. Esta camada fornece ações que usam REST APIs para interagir com o Socure.
Adaptador/Camada intermediária	Camada que contém a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO). Esta camada fornece: • Subfluxos que consomem as ações no spoke do Socure. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. • Um fluxo programado que obtém os **códigos de motivo** e as descrições mais recentes do Socure. **Nota:** Ao usar o Socure pela primeira vez, você deve ativar o fluxo programado e definir a frequência desejada.
Camada de FSO	Camada que contém o serviço Financial Services Know Your Customer existente. Tabelas adicionais e definições de serviço são adicionadas a este serviço para armazenar dados de verificação de identidade relacionados ao cliente que são retornados pelo Socure. As definições de serviço são as seguintes: • Socure-CDD – Cliente • Socure-CDD–Contact

Configuração da Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure

Integre sua conta do Socure à sua instância ServiceNow® para que você possa executar as atividades necessárias para integrar novos clientes.

Você pode definir e configurar a integração do Socure em seus fluxos para vários casos de uso. Por exemplo, digamos que você queira obter informações da aplicação Financial Services Know Your Customer (KYC) ao integrar novas contas de clientes ou ao atualizar periodicamente KYC informações de um cliente existente.

Configuração da aplicação

Para configurar sua integração, execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Solicite uma assinatura do Integration Hub. Para saber como, consulte Solicitar Hub de integração.
2. Ative a integração Operações de serviços financeiros (FSO) com a aplicação Socure de ServiceNow Store, que ativa automaticamente o spoke do Socure.
3. Configure o spoke do Socure. Para saber como, consulte Configuração do spoke do Socure .

Ativar a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Socure

Ative a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) para que você possa incorporar as APIs do Socure em fluxos de trabalho desenvolvidos com Operações de serviços financeiros (FSO).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira `Integration with Socure`.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la na loja ServiceNow®. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja.

3. Selecione **Instalar**.

Ativar o spoke Socure de Integration Hub

Ative o plug-in Socure Spoke (com.sn_socure_spoke) em Integration Hub. A ativação deste plug-in permite que você aprimore sua experiência Flow Designer com conteúdo específico de integração. Você pode usar fluxos e ações pré-criados para automatizar suas integrações ou criar sua própria automação de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Para configurar o spoke do Socure, siga as instruções em Configurar o spoke do Socure .

Configuração da Financial Services Know Your Customer

Financial Services Know Your Customer (KYC) é instalado automaticamente quando você instala a integração Serviços financeiros com a aplicação Socure. Ao usar este serviço, você pode verificar a identidade de um candidato e avaliar sua qualificação.

Para obter mais informações sobre KYC, consulte Serviços financeiros Conheça seu cliente.

Configurar a integração Operações de serviços financeiros (FSO) com o Socure

Configure a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Socure para verificar a identidade de um cliente e melhorar a determinação de risco do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. No campo Pesquisar, pesquise por **Fluxo de códigos de motivo de sincronização**.
3. Para definir as condições e a frequência do fluxo, selecione o campo **Gatilho**.
4. Localize o fluxo que você deseja ativar na lista de fluxos salvos e abra-o.
5. Clique em **Ativar**.

> **Nota:** Ao usar a integração Operações de serviços financeiros (FSO) com o Socure pela primeira vez, você deve ativar o fluxo programado e definir a frequência desejada.

6. Configure as definições de serviço KYC, Socure - CDD - Cliente e Socure - CDD - Contato. Para obter informações sobre como configurar fluxos e definições de serviço, consulte Configurar fluxos e Configurar definições de serviço para aplicações Operações de serviços financeiros.

Componentes instalados com a Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure), incluindo tabelas.

Plug-ins instalados

Esses plug-ins são instalados com o plug-in Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure):

Plug-ins para Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Socure

Plug-in	Descrição
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Financial Services Know Your Customer (KYC) a seguir. Financial Services Know Your Customer gerencia as tarefas KYC que são usadas em fluxos de trabalho em aplicações de Operações de serviços financeiros.
Spoke do Socure (com.sn_socure_spoke)	Esta aplicação fornece uma lista de ações para ajudar as empresas a realizar as atividades devidas necessárias para integrar novos clientes.

Funções

Há várias funções instaladas para que o processo KYC seja concluído. As funções instaladas com as aplicações Financial Services Business Lifecycle, Financial Services Client Lifecycle e Financial Services Know your Customer funcionam de forma assíncrona para concluir todas as tarefas KYC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.admin, sn_bom_clo_b2b.agent_connector, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_kyc.b2b_account_agent, sn_bom_kyc.b2b_contact_agent.
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.admin, sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.admin, sn_bom_kyc.b2c_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Pontuação do Socure [sn_bom_kyc_socure]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações do Socure.
Risco de endereço [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações de risco de endereço. Esta tabela estende a tabela [Pontuação Socure].
Risco de e-mail [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações de risco de e-mail. Esta tabela estende a tabela [Pontuação Socure].
Pontuação de cliente [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações do cliente. Esta tabela estende a tabela [Pontuação Socure].
Risco de telefone [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações de risco de telefone. Esta tabela estende a tabela [Pontuação Socure].
Código do Motivo [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	Armazena Financial Services Know Your Customer códigos de motivo.
Sanção [sn_bom_kyc_socure_sanction]	Armazena Financial Services Know Your Customer lista de sanções.
Lista de observação [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	Armazena Financial Services Know Your Customer lista de observação.
Pontuações de fraude (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações de fraude.

Integração de operações de serviços financeiros com Jack Henry Associates jXchange

O ServiceNow® Integração de operações de serviços financeiros com Jack Henry Associates jXchange permite que os seus agentes utilizem a funcionalidade de pesquisa da aplicação bancária principal jXchange SilverLake da Jack Henry. Ao integrar o spoke jXchange SilverLake da Jack Henry com o Operações de serviços financeiros (FSO), seus agentes podem procurar as informações sobre os seus clientes e contas financeiras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A partir da versão Utah, integração do Operações de serviços financeiros (FSO) com a aplicação jXchange Integration with Jack Henry Associates (JHA) foi renomeada para Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange.

Visão geral

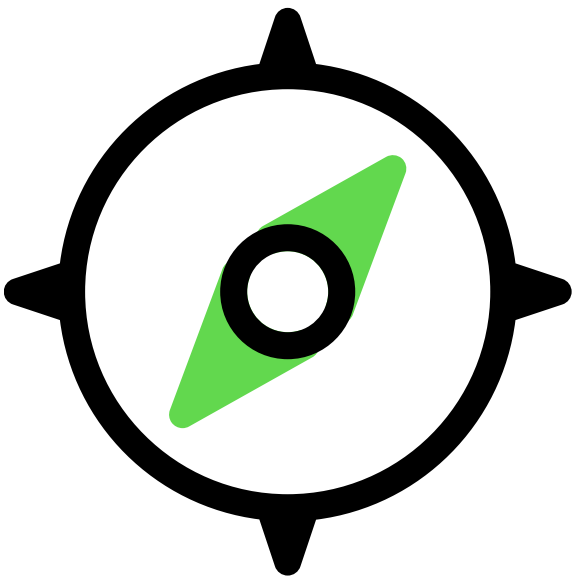
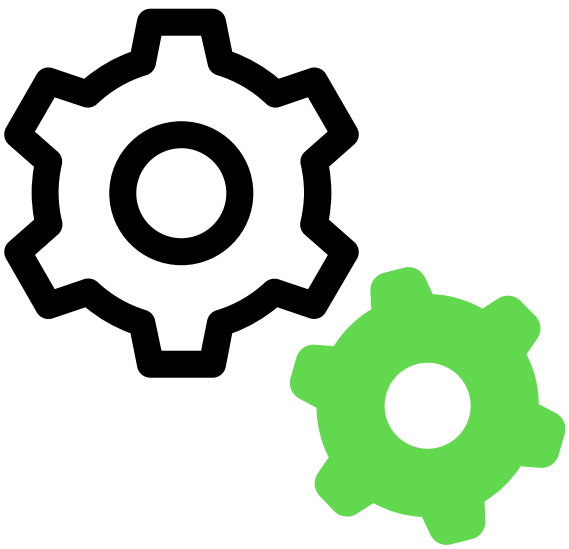
O Integração de operações de serviços financeiros com Jack Henry Associates jXchange permite que seus agentes usem todas as aplicações bancárias do FSO para procurar e verificar rapidamente as informações sobre seus clientes e contas financeiras.

Principais recursos da integração

Com o Integração de operações de serviços financeiros com Jack Henry Associates jXchange, seus agentes podem executar as seguintes tarefas:

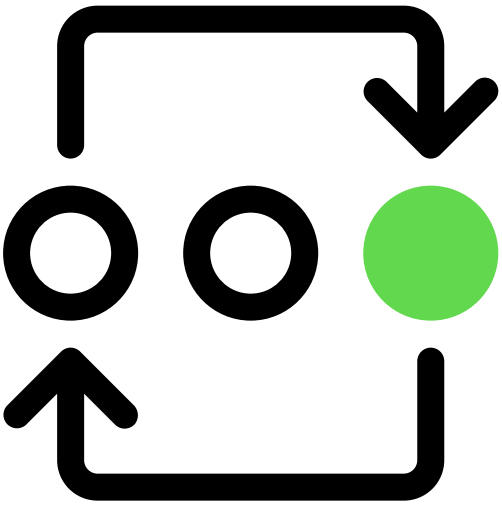
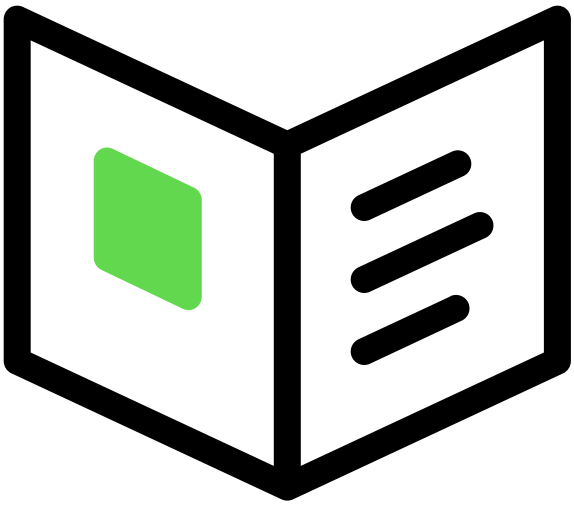
- Integre as informações do seu cliente e os dados da conta financeira de contas poupança, contas corrente e contas de empréstimo para permitir que os seus executantes criem e gerenciem casos mais facilmente.
- Forneça um serviço melhor e mais rápido aos seus clientes, o que pode aumentar a satisfação do cliente.
- Permite à sua organização converter seus processos de serviço financeiro digital de ponta a ponta.

Conheça esta integração

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração de Operações de serviços financeiros (FSO) ao Jack Henry jXchange.	Planeje e configure sua integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Integre FSO à aplicação Jack Henry jXchange.	Veja detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

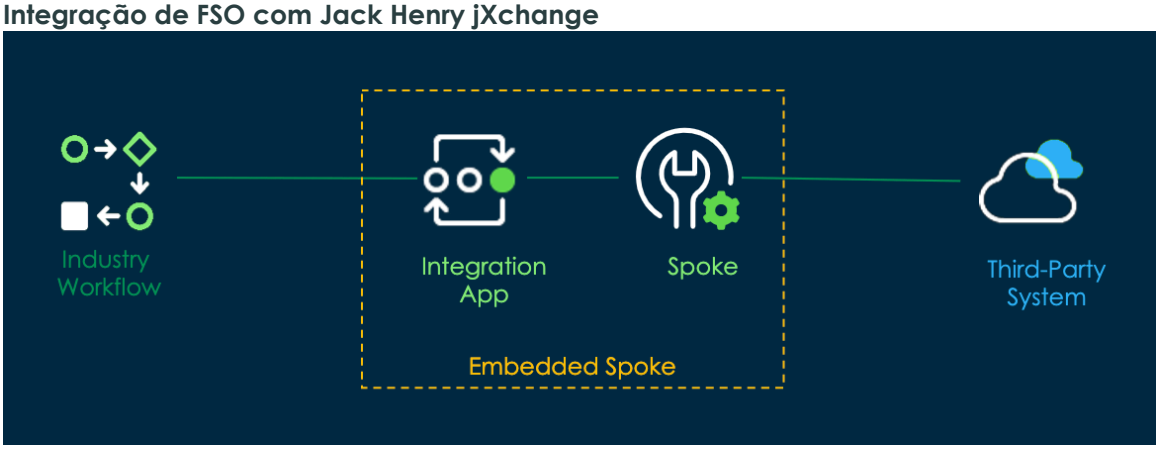
Explorar o Integração de operações de serviços financeiros com Jack Henry Associates jXchange

A aplicação Integração de operações de serviços financeiros com Jack Henry Associates jXchange permite que seus agentes acessem o sistema necessário de informações de registro para que possam pesquisar e verificar rapidamente as informações financeiras e de conta do cliente. Essa integração também permite que sua organização converta seus processos de serviços financeiros digitais de ponta a ponta.

Visão geral da arquitetura

O diagrama a seguir é uma visão geral de alto nível do design da integração do Jack Henry jXchange e a função que cada camada desempenha em Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO). A tabela que segue o diagrama descreve as diferentes camadas.

Integração de FSO com Jack Henry jXchange



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Camadas na integração do Jack Henry jXchange

Camada	Descrição
Fluxo de trabalho do setor/Camada de FSO	Camada que inclui a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO).
Camada de integração	Camada que ajuda a integrar com a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) e armazena informações no modelo de dados. Esta camada fornece os seguintes componentes: • Integração de ponta a ponta da camada FSO e da camada spoke. • Subfluxos que consomem as ações no spoke Jack Henry jXchange. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. Os subfluxos combinados são os seguintes: ◦ Pesquisar adpr de dados do cliente ◦ Pesquisar adpr de informações do cliente ◦ Pesquisar contas financeiras de um adpr de cliente ◦ Pesquisar adpr de transações financeiras • Subfluxo que pode ser chamado a partir do fluxo passando a conta financeira e o tipo de conta como uma entrada para pesquisar os detalhes do cliente e da conta financeira.
Camada de Spoke	Camada que inclui o plug-in Jack Henry jXchange spoke. Esta camada fornece as ações que usam os Serviços Web REST para interagir com as APIs jXchange do Jack Henry. As ações do spoke Jack Henry jXchange são as seguintes: • Pesquisar fluxo de informações dos clientes • Pesquisar informações do cliente por ID • Pesquisar fluxo de contas financeiras • Pesquisar conta financeira por detalhes da conta • Pesquisar fluxo de transações financeiras

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar a integração Operações de serviços financeiros (FSO) com o spoke Jack Henry jXchange

Você pode integrar uma instância ServiceNow com sua conta do Jack Henry jXchange para que possa acessar e verificar as informações do cliente e da conta rapidamente.

Você pode definir e configurar a integração Jack Henry jXchange em seus fluxos para vários casos de uso. Por exemplo, digamos que você queira registrar uma reclamação sobre uma cobrança ou taxa excessiva de um banco. Com esta integração, você pode usar o fluxo de reclamação para registrar uma reclamação.

Configuração da aplicação

Para configurar sua integração, execute as seguintes ações:

1. Solicitar uma assinatura de Integration Hub. Para saber como, consulte Solicitar Hub de integração .
2. Instale a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange a partir do ServiceNow Store, que ativa automaticamente o spoke Jack Henry jXchange. Para obter mais informações sobre como integrar e configurar uma instância ServiceNow com sua conta do Jack Henry jXchange, consulte Spokedo Jack Henry jXchange .

Configurar a integração Operações de serviços financeiros (FSO) com Jack Henry jXchange

Configure a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange usando a conexão e o registro de credencial do Jack Henry jXchange para autenticar ServiceNow solicitações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, acesse as configurações de conexão em **Flow Designer** > **Conexões** e selecione **JHA**.
   Para obter mais informações sobre como atualizar a configuração de conexão, consulte Configuração do Jack Henry jXchange Spoke .
3. Para atualizar outros atributos, navegue até **Hub de integração** > **Aliases de conexão e credenciais** e edite as informações necessárias.
4. Navegar até **Flow Designer** > **Designer** > **Ações** guia e selecione a ação **Pesquisar fluxo de contas financeiras** que você deseja testar.
5. Clique em **Testar**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.
6. Preencha os campos da ação.

Nota: Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Ação de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Executar teste**.

Nota: Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar uma ação de forma assíncrona em segundo plano.

Se você selecionar a opção **Executar teste em segundo plano**, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da execução da ação, clique em **A execução do seu teste foi concluída. Visualize os detalhes de execução da ação.**

Componentes instalados com o Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange spoke

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange spoke (com.sn.jha.spoke), incluindo plug-ins e tabelas.

Plug-ins instalados

A tabela a seguir contém os plug-ins instalados com o plug-in Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange (com.sn_fso_intg_jha).

Plug-ins instalados com a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange

Plug-in	Descrição
Spoke do Jack Henry jXchange (com.sn.jha.spoke)	Conector para o sistema principal Jack Henry jXchange.
Base para Operações de serviços financeiros (FSO) (com.sn_bom)	Aplicação que é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações bancárias.

Tabelas instaladas

Nenhuma tabela nova foi criada para armazenar os dados, no entanto, cinco tabelas de mapeamento foram criadas para a integração Jack Henry jXchange. A tabela a seguir descreve os detalhes da tabela de mapeamento.

Tabelas instaladas com a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange

Tabela	Descrição
Mapeamento de conta [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor conforme gerado no registro da conta foi criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Jack Henry jXchange

Tabela	Descrição
Mapeamento do consumidor [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando os registros do consumidor foram criados.
Mapeamento de contato [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando o registro do contato foi criado.
Mapeamento de contabilidade financeira [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando o registro da conta financeira foi criado.
Mapeamento de Modelo de Produto [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor é gerado quando o registro do modelo do produto foi criado.

Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

O ServiceNow® Integração de Operações de serviços financeiros com Visa permite que você se integre perfeitamente às APIs Visa Resolve Online (VROL) usando as Ações Spoke da Visa para gerenciar vários eventos de ciclo de vida de contestação.

Iniciar

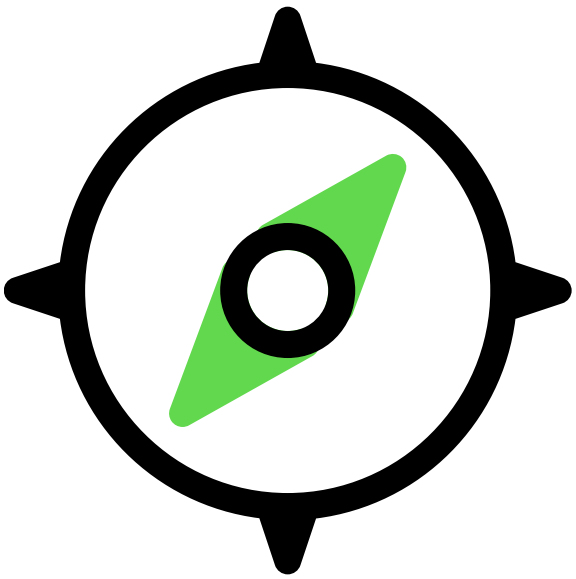
Integração de Operações de serviços financeiros com Visa A aplicação pode ajudá-lo a fazer o seguinte:

- Use a camada de integração com subfluxos e atualizações no modelo de dados para usar perfeitamente os spokes da Visa.
- Reduza a carga de trabalho dos agentes de contestação e melhore a eficiência geral.
- Gerencie com eficiência o processo de contestação de cartão.

Tradução automática

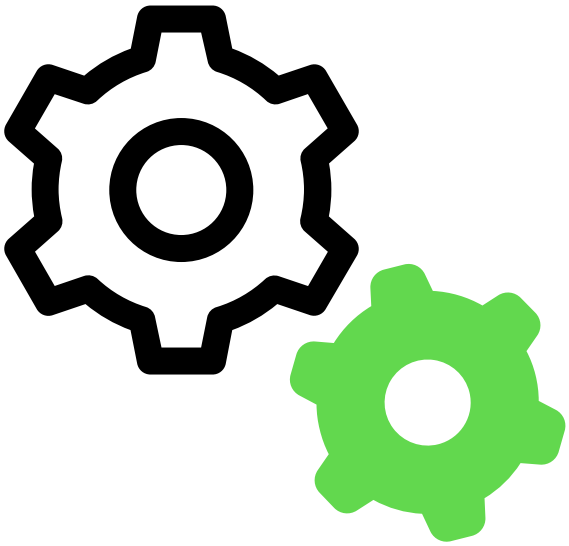
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



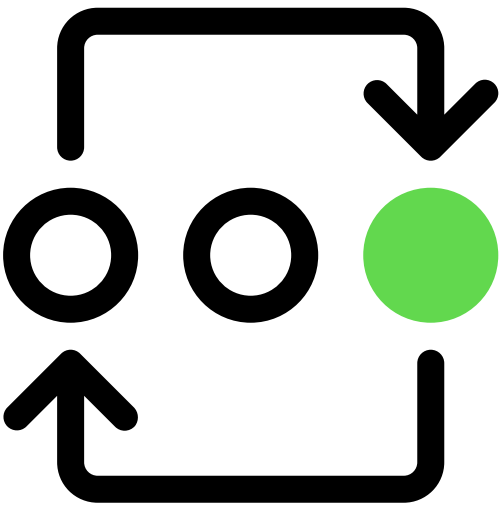
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração da aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

Configurar



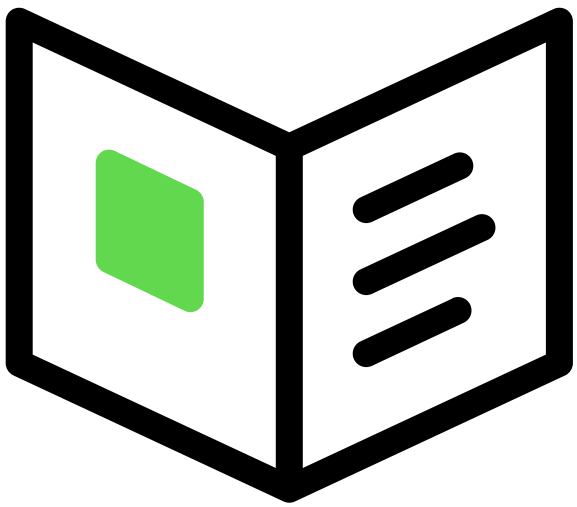
Planeje e configure sua integração.

Integrar



Trabalhar na integração da aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Referência



Veja detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar AES, você deve primeiro baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na sua instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Saiba como você pode usar a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa para se conectar perfeitamente com fluxos de trabalho de contestação e gerenciar a resolução de contestações.

Visão geral

Integração de Operações de serviços financeiros com Visa O permite que as instituições financeiras se integrem às APIs do VROL usando o Visa Spoke Actions. Essa integração permite o gerenciamento de vários eventos de ciclo de vida de contestação, como realizar pesquisas de transação, criar casos de contestação, enviar questionários de contestação e relatar fraudes. Ele fornece os seguintes subfluxos para consumir as ações de spoke do Visa:

- Criar caso a partir da transação
- Iniciar contestação a partir de transação ou caso
- Enviar questionário de contestação

Fluxo de trabalho

Ao integrar o fluxo de contestação de cartão Operações de serviços financeiros (FSO) com o spoke Visa no sistema VROL, você executa as seguintes ações:

1. Crie um caso de contestação.
2. Inicie uma contestação.
3. Envie um questionário da Visa.

Principais benefícios para os emissores

- Experiência do usuário final aprimorada.
- Tempo de retorno mais rápido e manutenção simplificada.
- Gerencie o ciclo de vida da contestação usando eventos como criação de caso e envio de questionário.
- Utilize as informações necessárias usadas em subfluxos aproveitando elementos de modelo de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Planeje e configure a sua implementação do Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

Visão geral da configuração

Para configurar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa em sua instância ServiceNow, você precisa configurar uma sequência de tarefas.

1. Solicitar assinatura do Integration Hub .

   Use o Integration Hub para integrar uma conta Visa com sua instância ServiceNow.

2. Instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

   Você pode instalar a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa (com.sn_fso_intg_visa) a partir do ServiceNow Store. A aplicação instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

3. Ativar o Visa Spoke.

   O IntegrationHub permite a execução de APIs de terceiros como parte de um fluxo quando ocorre um evento específico em ServiceNow. Essas integrações, conhecidas como spokes, são fáceis de configurar e permitem que você adicione rapidamente ações poderosas sem a necessidade de escrever um script.

4. Configure as credenciais da instância.

   Configure a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa usando a conexão Visa e o registro de credencial para autenticar solicitações ServiceNow.

Instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

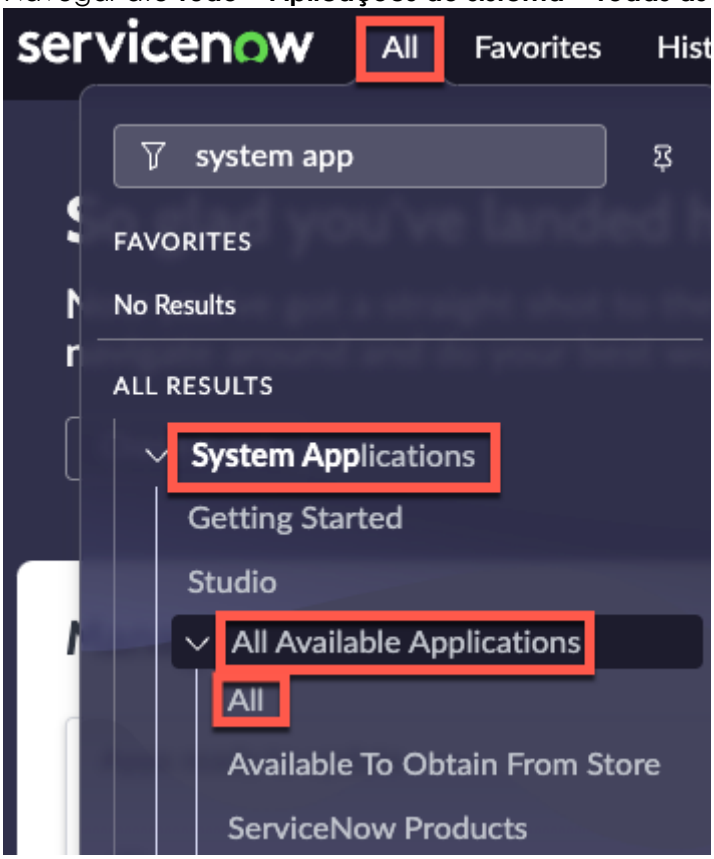
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa (sn_fso_intg_visa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se forem instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar de instalação, você deverá instalá-lo antes de instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar o Visa Spoke

Ative o spoke Visa no IntegrationHub a partir do ServiceNow Storee habilite o acesso rápido aos dados de pagamento e segurança. Você pode usar o spoke para pesquisar transações, colaborar com comerciantes, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, acesse as configurações de conexão em **Flow Designer** > **Conexões** e selecione **Visa**.
   Para obter mais informações sobre como atualizar a configuração da conexão, consulte Spoke da Visa .

Configurar o fluxo do Visa Queue Scheduler

Use o fluxo do Visa Queue Scheduler para controlar a frequência com que as filas em lote da Visa são processadas. Este fluxo é executado como um trabalho agendado em um intervalo de tempo predefinido, acionando o subfluxo que processa as filas de lote de entrada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. No campo Pesquisar, pesquise por **Visa Queue Scheduler Flow**.
3. Para definir as condições e a frequência do fluxo, selecione o campo **Gatilho**.
   Localize o fluxo que você deseja ativar na lista de fluxos salvos e abra-o.
4. Selecione **Ativar**.

> **Nota:** Ao usar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa pela primeira vez, você deve ativar o fluxo do Visa Queue Scheduler e definir a frequência desejada. Para obter mais informações, consulte Processamento e programação da fila de lote.

Configurar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

Configure a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa usando a conexão Visa e o registro de credencial para autenticar solicitações ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Hub de integração** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais** e edite as informações necessárias.
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer** > **Subfluxos** e selecione os subfluxos que você deseja testar.
3. Clique em **Testar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.

4. Preencha os campos da ação.

   Nota: Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Ação de teste.

5. Clique em **Executar teste**.

   Nota: Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar uma ação de forma assíncrona em segundo plano.

   Se você selecionar a opção **Executar teste em segundo plano**, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da execução da ação, clique em **A execução do seu teste foi concluída. Visualize os detalhes de execução da ação.**

Referência do Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes e subfluxos instalados que você usa para configurar e administrar a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

Plug-ins instalados

Esses plug-ins são instalados com a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa (com.sn_fso_intg_visa):

Plug-ins para Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Plug-in	Descrição
Spoke da Visa [com.sn_visa_spoke]	Esta aplicação fornece uma lista de ações para ajudar os usuários a pesquisar transações, colaborar com comerciantes, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada.
Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa [com.sn_bom_visa_cp]	Esta aplicação fornece um questionário para admissão de informações relacionadas à contestação em várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes da Visa.

Integração de Operações de serviços financeiros com Visa subfluxos

Você pode usar os seguintes subfluxos da aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa para lidar com o processo de gestão de contestações de cartão.

Integração de Operações de serviços financeiros com Visa subfluxos

Nota: Use a tabela de decisão e o modelo do Visa Token Service para integrar o provedor de token escolhido com os subfluxos de integração da Visa. Esta integração permite que você acesse as APIs da Visa, que podem conter informações confidenciais. Certifique-se de usar o modelo de subfluxo para seu provedor de token. Isso confirma que você destokeniza os dados antes de enviar solicitações para a Visa e tokeniza os dados após receber respostas, para uma integração sem problemas com ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo	Descrição
Criar caso a partir de transação	Permite que você crie um caso no Visa Resolve Online (VROL) a partir de uma transação.
Mudar de status da disputa	Permite que você cancele um item de contestação enviado ou exclua um item de contestação salvo.
Iniciar contestação com base em transação ou caso	Permite que você inicie uma contestação no VROL a partir de uma transação ou de um caso Visa existente.
Enviar questionário de disputa	Permite que você envie ou salve o questionário de contestação no VROL.
Pesquisar transações associadas	Permite que você recupere uma lista de transações associadas à transação contestada na fase Contestação.
Selecionar transações associadas	Permite que você associe transações relacionadas à transação contestada.
Enviar consulta de transação	Permite que você pesquise transações usando critérios específicos. Para confirmar a integração perfeita, deve ter uma solução de tokenização. Para criar um subfluxo que se alinhe com o mecanismo de tokenização e use o modelo recomendado do Visa Token Service, configure-o em uma tabela de decisão.
Pesquisar resultados de consulta de transação	Permite que você pesquise informações de transação usando TIEventID. Se Enviar consulta de transação obtiver uma resposta assíncrona, ele gerará um TIEventID. Este ID é usado para chamar o subfluxo e recuperar os detalhes da transação original.
Aceitar contestação	Aceita a responsabilidade da contestação ou a decisão do outro lado e remove a transação da contestação da fila.
Consulta de compra do titular do cartão	Permite que você solicite informações de compra e informações adicionais do comerciante sobre uma transação fornecendo o TransactionID.
Pesquisar detalhes da transação	Permite que você recupere dados de transação detalhados usando RolTransactionId.
Pesquisar detalhes da resposta da contestação	Permite que você recupere os detalhes de uma resposta de contestação enviada ou recebida.
Criar pré-arbitragem da disputa	Permite que você crie uma pré-arbitragem no VROL.
Criar resposta à pré-arbitragem da disputa	Permite que você crie uma resposta de pré-arbitragem na alocação para a pré-arbitragem iniciada pelo adquirente.
Consultar detalhes de pré-arbitragem de contestação	Permite que você recupere os detalhes da pré-arbitragem.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo	Descrição
Consultar detalhes da resposta de pré-arbitragem de contestação	Permite que você recupere detalhes de uma resposta de pré-arbitragem enviada ou recebida.
Enviar registro de contestação	Permite que você envie uma contestação para arbitragem, recurso ou retirada da arbitragem no VROL.
Pesquisar detalhes do pedido de contestação	Permite que você recupere os detalhes de uma solicitação de arquivamento de caso de contestação, recurso ou solicitação de retirada.
Adaptador de fluxos de filas em lote	Inclui todos os processos de fila em lote.
Marcar item da fila de lote como lido	Marca transações como lidas, removendo-as da fila em lote da Interface de sistemas em tempo real (RTSI).

Processamento e programação da fila de lote

As filas de lote são trabalhos agendados. Eles não são executados com base nas ações do usuário; em vez disso, eles são executados em intervalos de tempo predefinidos. O **fluxo do Visa Queue Scheduler** o gerencia quando este trabalho está programado para ser executado. Por padrão, o fluxo do Visa Queue Scheduler está inativo. Você deve ativar este fluxo para permitir que os subfluxos da fila de lote sejam executados em seus intervalos programados.

Fila de lote	Descrição
Processar aguardando fila de lote de contestações de ação	O adquirente fornece uma resposta à contestação, o que coloca o caso Visa nesta fila. O processamento desta fila em lote alerta o caso de FSO com a resposta recebida.
Processar fila de lotes de pré-arbitragem de entrada	O adquirente envia uma solicitação ou resposta de pré-arbitragem, o que coloca o caso Visa nesta fila. O processamento desta fila em lote alerta o caso de FSO com a resposta recebida.
Processar fila de lotes de arbitragem de entrada	O adquirente inicia uma solicitação de arbitragem ou o emissor envia uma arbitragem e recebe uma confirmação ou decisão da VISA, que coloca o caso nesta fila.
Processa fila de lote de recall de entrada	O adquirente processa recalls em vários estágios, incluindo resposta de contestação, pré-arbitragem e resposta de pré-arbitragem, o que coloca o caso VISA nesta fila. O processamento desta fila em lote alerta o caso de FSO com a resposta recebida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

A aplicação ServiceNow® Integração de operações de serviços financeiros com FRISS permite que seguradoras de propriedades e acidentes (também conhecidas como P&C) criem automação de confiança em suas soluções. Esta aplicação oferece uma solução que pode ser facilmente integrada a qualquer fluxo de trabalho de seguro.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre os benefícios para sua organização integrando Operações de serviços financeiros (FSO) ao FRISS.	Configurar  Planeje e configure sua integração.
Configurar  Configurar Integração de operações de serviços financeiros com FRISS	Referência  Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Com o Integração de operações de serviços financeiros com FRISS, sua seguradora pode incorporar a FRISS API para sinistros em fluxos de trabalho, detectar e impedir fraudes e melhorar seus processos de subscrição e sinistros.

Visão geral FRISS

Ao usar FRISS, você pode detectar fraudes, avaliar seus riscos e executar a gestão de conformidade. Você também pode melhorar sua lucratividade, satisfação do cliente e eficiência operacional.

Você pode usar a aplicação Integração de operações de serviços financeiros com FRISS para executar as seguintes tarefas:

- Integre à API FRISS para sinistros para salvar as pontuações retornadas por FRISS no objeto de dados do sinistro relevante.
- Detecte fraudes ao gerenciar seus casos de sinistros.
- Obtenha pontuações em tempo real dos dados de sinistros em diferentes fases do processo de sinistros.
- Use a interface do usuário para monitoramento de portfólio.

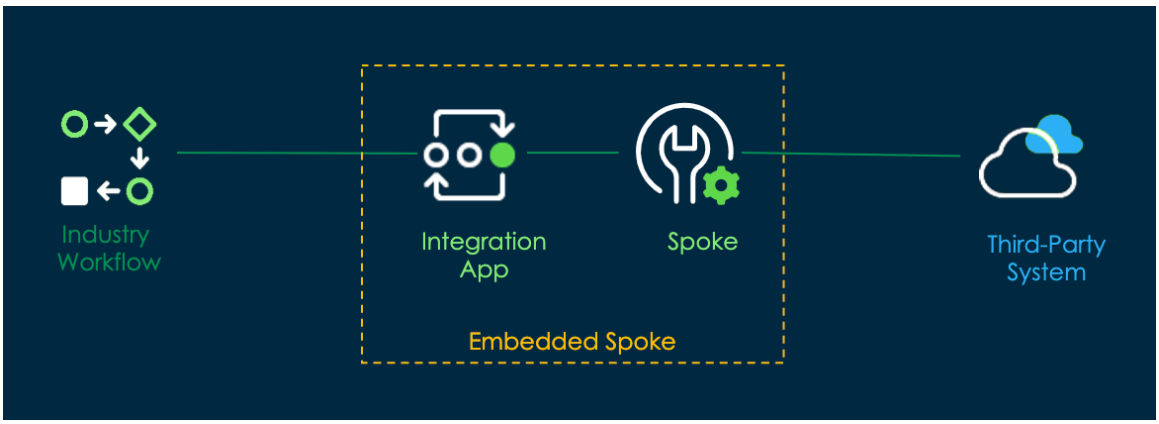
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do FRISS

O diagrama a seguir é um fluxo de trabalho da integração FRISS. O diagrama mostra a função que cada camada desempenha na aplicação Operações de serviços financeiros (FSO).

Fluxo de trabalho de integração Operações de serviços financeiros (FSO) com FRISS



Camadas no fluxo de trabalho de integração do FRISS

Camada	Descrição
Camada de fluxo de trabalho	Camada que contém as aplicações Sinistros de linhas comerciais e Sinistros de linhas pessoais para acionar e armazenar pontuações de fraude.
Camada de Adaptador/Integração	Camada que contém o subfluxo Integração de operações de serviços financeiros com FRISS para executar as ações spoke do FRISS e fornecer uma pontuação de fraude. Tabelas adicionais são adicionadas a este serviço para armazenar a pontuação de fraude.
Camada de Spoke	Camada que contém as ações de spoke FRISS que usam REST APIs para interagir com FRISS. Para obter mais informações sobre as ações do spoke FRISS, consulteFRISS Spoke .

Benefícios do Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

FRISS pode ajudá-lo a resolver as atividades fraudulentas que ocorrem no setor de seguros, como relatórios falsos de sinistros, acidentes em fases e aumento de sinistros. Atualmente, as investigações sobre essas atividades geralmente são realizadas manualmente, o que resulta em um processo de sinistros lento e ineficiente. Esse processo ineficiente aumenta o risco de erro humano e permite que atividades fraudulentas não sejam detectadas.

FRISS fornece pontuações e informações orientadas por dados em tempo real que podem ajudar você a avaliar rapidamente os riscos inerentes de seus clientes e interações. Como seus serviços são focados principalmente em sinistros de automóvel, propriedade e responsabilidade geral, usando FRISS, você pode criar detecção de fraude automatizada em seus processos de sinistros. Ao pontuar os sinistros em tempo real, Integração de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

operações de serviços financeiros com FRISS ajuda sua empresa a reduzir o número de falso-positivos, aumentar o número de sinistros evitados e processar os sinistros verdadeiros imediatamente.

Configure o Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Selecione e configure os subfluxos Integração de operações de serviços financeiros com FRISS para obter a pontuação de fraude da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento, você pode selecionar a opção **Pesquisar pontuação de fraude no sinistro por meio do seletor Spoke** ou o subfluxo **Pesquisar pontuação de fraude no sinistro**.

Dica: A opção **Pesquisar pontuação de fraude de sinistro por meio do seletor Spoke** requer configuração mínima e permite configurar vários sistemas adaptadores de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione a guia **Subfluxos**.
3. Dependendo da opção de subfluxo selecionada, conclua as ações a seguir.

Opção	Descrição
Pesquisar pontuação de fraude no sinistro	**a.** No campo de pesquisa **Aplicação**, pesquise **Integração de Operações de serviços financeiros com FRISS**. **b.** Na lista de subfluxos salvos, procure a opção **Pesquisar pontuação de fraude no sinistro** e abra-a.
Pesquisar pontuação de fraude de sinistro por meio do seletor Spoke	**a.** No campo de pesquisa **Aplicação**, pesquise por **Financial Services Operations Core**. **b.** No campo **Pesquisa** de nome, pesquise a opção **Pesquisar pontuação de fraude de sinistro por meio do seletor Spoke** e abra-a.

4. Selecione **Testar**.
   A caixa de diálogo Testar subfluxo é aberta.
   Defina os valores de entrada para o subfluxo usar em suas ações. Os valores que você define são preenchidos automaticamente em execuções de teste futuras.
5. Selecione **Run Test** (Executar teste).

Nota: Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar um subfluxo de forma assíncrona em segundo plano. Se você selecionar a opção, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao subfluxo somente após a conclusão da execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Depois que o fluxo for executado, selecione **O subfluxo foi executado. Para exibir o subfluxo, clique aqui**.
   Os Detalhes da execução são abertos.

Configuração do Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Integre sua conta FRISS à sua instância ServiceNow® para determinar se a reclamação é legítima ou fraudulenta.

Configuração da aplicação

Configure sua integração:

1. Solicite uma assinatura do Integration Hub. Para saber como, consulte Solicitar Hub de integração .
2. Ative Integração de operações de serviços financeiros com FRISS de ServiceNow Store, o que ativa automaticamente o spoke FRISS.
3. Configure o FRISS spoke. Para saber como, consulte Configurar o FRISS spoke .

Componentes instalados com o Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de operações de serviços financeiros com FRISS (com.sn_fso_intg_friss), incluindo tabelas.

Funções instaladas

Funções instaladas com o plug-in Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Título da função [name]	Descrição
Administrador de integração do FRISS [sn_fso_intg_friss.admin]	Função de administrador para gerenciar os fluxos da integração do FRISS.
Visualizador de integração do FRISS [sn_fso_intg_friss.viewer]	Função de visualizador que fornece acesso de leitura à tabela do indicador de fraude de sinistro.

Plug-ins instalados

O plug-in ServiceNow Integration Hub Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] é necessário para oferecer suporte Integração de operações de serviços financeiros com FRISSa .

Plug-ins instalados com o plug-in Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Plug-in	Descrição
Spoke do FRISS (com.sn_friss_spoke)	Fornece uma lista das ações para resolver a atividade fraudulenta no setor de seguros. As ações incluem reduzir o número de relatórios falsos de sinistros, aumentar o número de sinistros evitados e processar os sinistros verdadeiros imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados com o plug-in Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Plug-in	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO) (sn_bom)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de sinistro. Para obter mais informações, consulte .

Tabelas instaladas

Integração de operações de serviços financeiros com FRISS faz referência a informações das seguintes tabelas para armazenar dados:

- TabelasOperações de serviços financeiros (FSO) que são instaladas quando as aplicações Sinistros de linhas comerciais e Sinistros de linhas pessoais estão instaladas.
- Tabelas da aplicação Customer Service Management (CSM).
- As tabelas Now Platform.

Tabelas instaladas com o plug-in Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Tabela	Descrição
Indicador de fraude do sinistro [sn_fso_intg_friss_indicator]	Armazena detalhes sobre os indicadores que contribuem para a pontuação de fraude.

Integração do FSO com Guidewire

A integração de Operações de serviços financeiros com a aplicação Guidewire permite que as seguradoras se integrem à versão em nuvem do Guidewire InsuranceSuite, a fim de oferecer suporte a diferentes casos de uso de negócios em relação ao serviço de apólice, serviço de sinistro ou cobrança.

Visão geral

Integrando-se perfeitamente ao Guidewire, a aplicação Integração de operações de serviços financeiros com Guidewire permite que seus agentes usem aplicações FSO para gerenciar casos e tarefas relacionados a seguros.

Principais recursos da integração

Com o Financial Services Operations Integration with Guidewire, você pode fazer o seguinte:

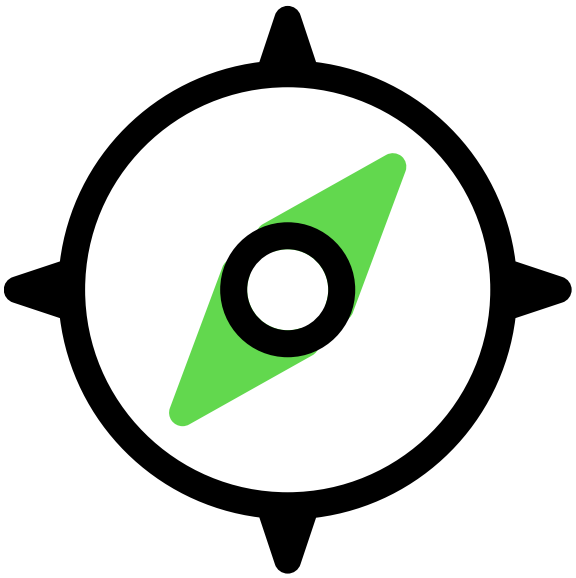
- Integre sua conta do Guidewire Cloud para habilitar recursos para sinistros, serviço de apólice e subscrição no Now Platform.
- Permita que seus executantes criem e gerenciem casos com mais facilidade.
- Forneça um serviço melhor e mais rápido aos seus clientes, o que pode aumentar a satisfação do cliente.
- Permita que sua organização aprimore os processos de seguro digital de ponta a ponta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

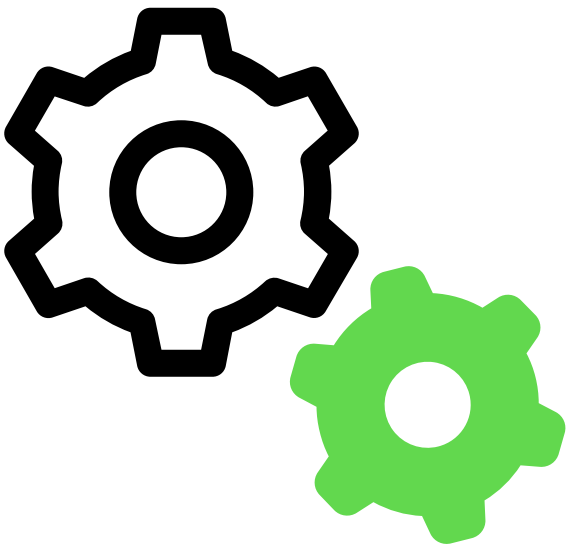
Conheça esta integração

Explorar



Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração de Operações de serviços financeiros (FSO) com Guidewire.

Configurar



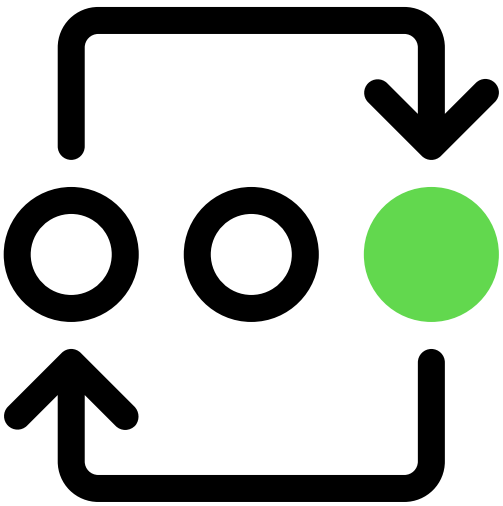
Planeje e configure sua integração.

Configurar



Planeje sua configuração.

Integrar



Trabalhe na integração de Operações de serviços financeiros com a aplicação Guidewire

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando a integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire

Com a integração de operações de serviços financeiros com a aplicação Guidewire, as seguradoras podem incorporar as Guidewire APIs baseadas em nuvem nos fluxos de trabalho FSO para lidar com as operações de negócios diárias para serviços de apólice, sinistros e serviços de cobrança.

Camadas na integração Guidewire

A tabela a seguir descreve as diferentes camadas na integração Guidewire.

Camada	Descrição
Fluxo de trabalho do setor/Camada de FSO	Camada que inclui a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO).
Camada de integração	Camada que ajuda a integrar com a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) e armazena informações no modelo de dados. Esta camada fornece os seguintes componentes: • Integração de ponta a ponta da camada FSO e da camada spoke. • Subfluxos que consomem as ações no Guidewire spoke. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. Os subfluxos combinados são os seguintes: ◦ Obter sinistro de automóvel pessoal ◦ Obter sinistro de automóvel comercial
Camada de Spoke	Camada que inclui o plug-in Guidewire spoke. Esta camada fornece as ações que usam os Serviços Web REST para interagir com as Guidewire APIs. Para exibir Guidewire ações de spoke, consulte Guidewire Spoke ações.

Configurando a Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire

Você pode integrar uma instância ServiceNow com sua conta Guidewire para que possa acessar informações de apólice e sinistros no sistema principal de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para configurar sua integração, conclua as seguintes ações de configuração da aplicação.

Procedimento

1. Instale os plug-ins Sinistros de linhas pessoais ou Sinistros de linhas comerciais conforme necessário.

   Para obter mais informações sobre a instalação Sinistros de linhas pessoais, consulte Instalar Sinistros de linhas pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a instalação Sinistros de linhas comerciais, consulte Instalar Sinistros de linhas comerciais.

2. Solicitar uma assinatura de Integration Hub.
   Para saber como, consulte Solicitar Hub de integração .
3. Instale a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) Integration with Guidewire do ServiceNow Store, que ativa automaticamente o Guidewire spoke.
   Para obter mais informações sobre como integrar e configurar uma instância ServiceNow com sua conta Guidewire, consulte Guidewire Spoke .

Configurar a integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire

Use este procedimento para selecionar e configurar a aplicação Integração de operações de serviços financeiros com Guidewire.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, navegue até **Flow Designer** > **Conexões**.
   Há três conexões para Guidewire:
   - Guidewire Central de sinistros
   - Guidewire Central de apólices
   - Guidewire ContactManager

   Selecione uma dessas conexões e siga as instruções descritas em Configurar o Guidewire spoke para atualizar a configuração da conexão.
3. Selecione a guia **Subfluxos**.
4. Se você tiver instalado:
   - Sinistros de linhas pessoais, pesquise **Obter sinistro de automóvel pessoal** no campo Nome.
   - Sinistros de linhas comerciais, pesquise **Obter sinistro de automóvel comercial** no campo Nome.
5. Localize o fluxo na lista e abra-o.
   Para obter informações sobre subfluxos, consulte Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire subfluxos.
6. Selecione **Testar**.
   A caixa de diálogo Testar subfluxo é aberta.
   Defina os valores de entrada para o subfluxo usar em suas ações. Os valores que você define são preenchidos automaticamente em execuções de teste futuras.
7. Selecione **Run Test** (Executar teste).

Nota: Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar um subfluxo de forma assíncrona em segundo plano. Se você selecionar a opção, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao subfluxo somente após a conclusão da execução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Depois que o fluxo for executado, selecione **A execução do seu teste foi concluída. Exiba os detalhes da execução do subfluxo.**.
   Os Detalhes da execução são abertos.

Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire subfluxos

O Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire fornece esses subfluxos para automatizar tarefas Guidewire. Esses subfluxos podem ser personalizados de acordo com as necessidades de negócio.

Subfluxos

Uma lista de amostra de subfluxos é fornecida abaixo:

Categoria	Nome	Descrição
Snapshot de política para caso de sinistro	Criar veículo segurado para snapshot da apólice	Cria um veículo segurado para o snapshot da apólice.
	Criar cobertura de política para snapshot de política	Cria apólice e cobertura de veículo para uma apólice.
	Criar participante da política para snapshot da política	Cria participantes de apólice para contatos segurados em uma apólice.
	Criar participantes da política para snapshot da política	Itere a lista de IDs de contatos do sinistro de entrada, pesquise os detalhes do contato em Guidewiree crie registros de participantes da apólice.
	Criar coberturas com escopo de política para snapshot de política	Itere as coberturas da apólice para este sinistro e crie registros de cobertura de apólice para cada participante.
	Criar snapshot de política	Cria o registro de cabeçalho do snapshot de política e roteia para subfluxos granulares relevantes para criar o seguinte: • Cobertura relacionada à apólice de seguro • Propriedades do seguro • Participantes da apólice • Tabelas associadas
	Criar veículos e coberturas de veículos para snapshot de apólice	Iterar por meio dos veículos cobertos pela apólice para este sinistro e criar propriedade do cliente, propriedade segurada e coberturas de apólice para cada veículo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria	Nome	Descrição
	Corresponder consumidor ou conta de participante	Pesquise um consumidor ou conta existente por Guidewire ID do sistema de apólice.
	Corresponder consumidor ou conta de participante por ID	Pesquise um consumidor ou conta existente por Guidewire ID do sistema de apólice.
Enviar sinistro	Criar rascunho mínimo de sinistro	Cria um novo rascunho de sinistro em Guidewire usando a data do incidente e o número da apólice do caso de sinistro.
Obter sinistro	Criar coberturas de sinistro	Recupera todas as exposições de Guidewire e as mapeia para a tabela Coberturas do sinistro.
	Criar documentos do sinistro	Baixe os documentos do sinistro e anexe-os ao registro do caso.
	Criar participante do sinistro para o sinistro	Cria um Participante do sinistro para um contato do sinistro específico.
	Criar participantes do sinistro para o sinistro	Cria novos registros de participante do sinistro para um determinado sinistro.
	Criar caso de sinistro de automóvel comercial	Usado para criar um caso de sinistro de automóvel comercial.
	Criar incidentes de lesão para sinistro	Cria incidentes de lesão e participantes do sinistro.
	Criar outros incidentes de propriedade para automóvel comercial	Recupera todos os incidentes de propriedades fixas associados ao caso de sinistro. Ele cria o registro de propriedade automática para o caso de automóvel comercial para cada um dos incidentes de propriedade fixa.
	Criar outros incidentes de propriedade para automóvel pessoal	Recupera todos os incidentes de propriedade fixa associados ao caso de sinistro e cria o registro de propriedade automática relevante.
	Criar caso de sinistro de automóvel pessoal	Ajuda a criar um caso de sinistro de automóvel pessoal.
	Criar função para participante do sinistro	Cria um registro de Função de participante associando uma Função a um Participante da declaração em um Caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria	Nome	Descrição
	Criar incidentes de propriedade de veículo para automóvel comercial	Recupera todos os incidentes de veículo de um determinado caso de sinistro e cria incidentes de propriedade de automóvel comercial correspondentes.
	Criar incidentes de propriedade de veículo para automóvel pessoal	Recupera todos os incidentes de veículo de um determinado caso de sinistro e cria incidentes de propriedade de automóvel pessoal correspondentes.
	Criar anotações de trabalho para sinistro	Recupera todas as anotações do sinistro e as adiciona como anotações de trabalho ao caso.
	Extrair nome do contato do sinistro	Extrai o nome, o sobrenome da pessoa ou o nome da empresa.
	Obter sinistro de automóvel comercial	Com base no ID do sinistro, este subfluxo recupera um sinistro comercial específico de Guidewire.
	Obter sinistro de automóvel pessoal	Com base no ID do sinistro, este subfluxo recupera um sinistro pessoal específico de Guidewire.

Integração com outras ServiceNow aplicações

Inclui aplicações compartilhadas que estão concluídas e prontas para uso em outras instâncias. Você pode estender os recursos de Operações de serviços financeiros (FSO) e integrar com outros ServiceNow aplicações.

A integraçãoOperações de serviços financeiros (FSO) com outras aplicações ServiceNow inclui o seguinte:

Integração com Gestão de serviços de campo

A integração de Operações de serviços financeiros (FSO) com Gestão de serviços de campo permite que você crie e exiba todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades do negócio.

Gestão de serviços de campo usuários podem exibir informações de conta e contato em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo.

Direitos de uso de produto incluídos nesta aplicação

Se você comprou uma assinatura para a aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) e a aplicação Gestão de serviços de campo (FSM), os agentes de FSO podem criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados aos casos de FSO, enquanto os agentes de campo do FSM podem exibir o FSO relevante dados de ordens de serviço. Usuários externos com as funções snc_external e outras funções FSO e CSM relevantes podem exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao caso relacionados às suas contas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar a integração com Gestão de serviços de campo

A implementação recomendada da integração da aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) com Gestão de serviços de campo é concluir essas etapas de configuração iniciais.

- Ativar o Atendimento ao cliente com o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration)
- Adicione ações de IU às tabelas de tipo de caso FSO quando necessário. Dependendo da experiência desejada, você também pode adicionar ações aos playbooks relevantes.
- Adicione a lista relacionada Ordens de serviço às tabelas de tipo de caso FSO para todas as exibições relevantes, como um espaço.
- Se os agentes de campo do FSM precisarem acessar objetos de modelo de dados principais FSO, como apólices de seguro, adicione o campo de referência "sold_product" à tabela de ordem de serviço [wm_order].
- Atribua FSO funções de visualizador a agentes de campo do FSM para as tabelas de extensão "sold_product" e FSO de tipo de caso.

> **Nota:** Operações de serviços financeiros (FSO) As aplicações têm funções somente leitura, como sn_bom.auto_ins_policy_viewer e sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer, para todos os objetos.

Para saber mais, consulte Integração com produtos do setor .

Integração com a Inteligência para documentos

A integração com a Inteligência para documentos permite que o aprendizado de máquina (ML) ajude a automatizar rapidamente o processamento de documentos e a extrair informações com precisão de documentos para a Now Platform.

Quando um tipo de documento é criado, a Inteligência para documentos pode extrair campos especificados de cada tipo de documento. A Inteligência para documentos notificará você quando os dados forem extraídos e estiverem disponíveis para revisão.

Se você tiver Inteligência para documentos integrado, depois que uma tarefa de verificação de documentos for criada, uma tarefa Inteligência para documentos também será criada.

Para obter informações sobre como ativar Inteligência para documentos, consulte Instalação da Inteligência para documentos .

Para obter informações sobre como carregar e extrair dados de documentos e informações sobre como usar o espaço e o painel Inteligência para documentos, consulte Processar documentos usando Inteligência para documentos

Habilitar Inteligência para documentos para FSO

Habilite Inteligência para documentos para FSO Processador de documentos instalando e ativando os plug-ins necessários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ativar Inteligência para documentos para FSO requer os seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Financial Services Operations Core (sn_bom):
- Processador de documentos de serviços financeiros (sn_doc_processor)
- Inteligência para documentos (sn_docintel): instalar a Inteligência para documentos
- Componente UIB da Inteligência para documentos (com.sn_docintel_iframe)

Procedimento

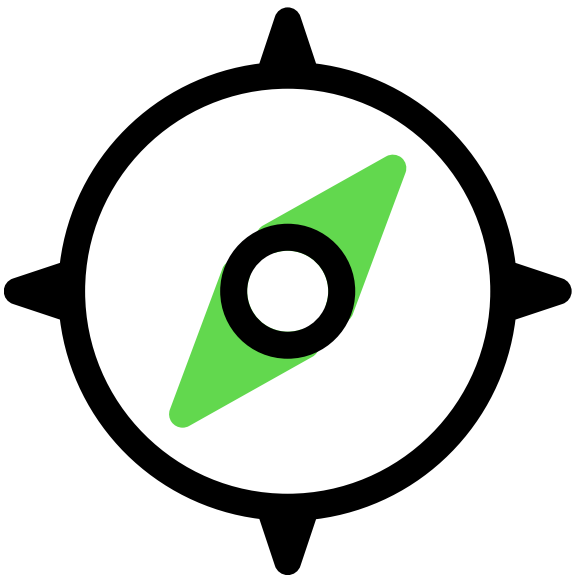
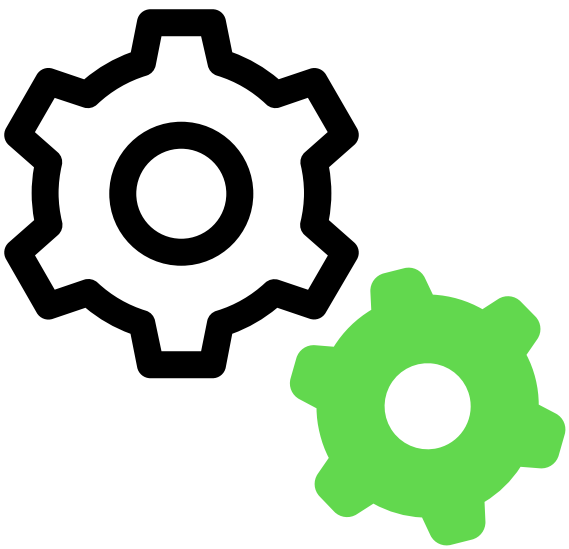
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Instale as aplicações e plug-ins necessários.

> **Nota:** Aplicações e plug-ins podem exigir licenças adicionais ou precisam ser comprados do ServiceNow Store.

Integração com Processador de documentos

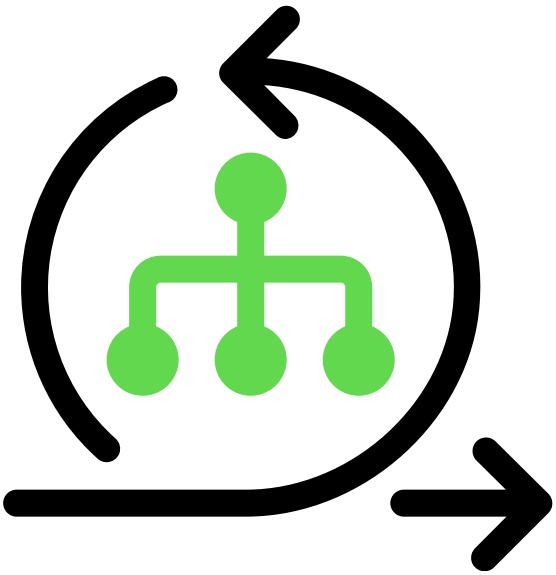
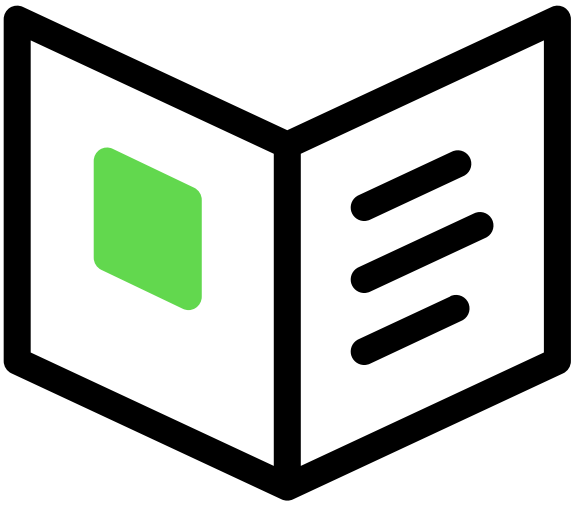
ServiceNow® Serviços financeiros O processador de documentos permite que outras aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) coletem e verifiquem documentos que são usados em fluxos de trabalho nessas aplicações. Você pode enviar documentos para verificação e solicitar adiamento ou exceção.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre o processador de documentos	Configurar processador de documentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Enviar e gerenciar solicitações relacionadas a documentos	Obter detalhes sobre os componentes instalados

Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

- Comunidade ServiceNow
  Comunidade da ServiceNow
- Central de sucesso do cliente
  Customer Success Center
- Desenvolvedor
  developer.servicenow.com
- Impact
  http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  ServiceNow University
- NowCreate
  Now Create
- Parceiro
  https://www.servicenow.com/partners.html
- Suporte
  - https://support.servicenow.com/now
  - Portal de erros conhecidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando o processador de documentos

Você pode usar a aplicação Processador de documentos ServiceNow® para gerar cartas ou documentos padrão.

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) ou Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

Um administrador pode usar Modelos de documento para criar modelos de documento HTML e PDF, que podem ser usados para gerar cartas ou documentos padrão. Os modelos podem ser usados para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de documentos on-line. Para obter mais informações, consulte Modelos de documentos .

Os administradores também podem integrar documentos com provedores de assinatura eletrônica de terceiros, como DocuSign e Adobe Sign. Para obter mais informações, consulte Document Template integration with DocuSign ou Document Template integration with Adobe Sign .

Funcionalidades

- Financial Services Operations Integration with Document Intelligence
- Configurando o Processador de documentos de serviços financeiros

Configurando o Processador de documentos de serviços financeiros

Um administrador pode configurar e gerenciar os metadados de documentos, como categorias, tipos, definições de lista e definições de item de lista. Essas configurações determinam os documentos necessários em Operações de serviços financeiros (FSO) fluxos de trabalho de aplicações para tarefas de verificação de documentos.

Definir uma categoria de documento

Defina categorias de documento para categorizar os diferentes tipos de documento usados em aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Um exemplo de uma categoria de documento pode ser Prova de identidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Categorias de documentos**.
2. Na lista, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de categoria de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria.
Ativo	Opção para ativar esta categoria.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Associar tipos de documento a uma categoria de documento

Associar tipos de documento a uma categoria de documento

Associe os tipos de documento relevantes a uma categoria de documento. Por exemplo, para a categoria de documento Prova de identidade, os tipos de documentos podem ser Carteira de motorista e Passaporte.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Você pode associar um ou mais tipos de documento a uma categoria de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Categorias de documentos**.
2. Na lista, clique na categoria de documento à qual você deseja adicionar um tipo de documento.
3. Na lista relacionada Tipo de documento, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de categoria de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de documento exibido nas tarefas de serviço de documentos. Um exemplo é Passaporte.
Ativo	Opção para ativar este tipo de documento a ser usado em tarefas de serviço de documentos.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar uma definição de lista de documentos

Criar uma definição de lista de documentos

Crie uma definição de lista de documentos para associar posteriormente os itens da lista de documentos. Por exemplo, crie uma definição de lista de documentos de integração de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Definições de lista de documentos**.
2. Na lista, clique na lista de documentos para a qual você deseja definir um item de lista de documentos.
3. Na lista relacionada Definições de item da lista de documentos, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de definições de item da lista de documentos

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição da lista de documentos.
Ativo	Opção para ativar esta definição de lista de documentos.
Descrição	Descrição da definição da lista de documentos.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos

Criar definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos

Crie definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos. Por exemplo, para a categoria de documento Prova de mudança de nome, o item da lista de documentos pode ser Mudança de nome do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Você pode associar uma ou mais definições de item de lista de documentos a uma definição de lista de documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Definições de lista de documentos**.
2. Na lista, clique na lista de documentos à qual você deseja adicionar um item da lista de documentos.
3. Na lista relacionada Definições de item da lista de documentos, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de definições de item da lista de documentos

Campo	Descrição
Lista de documentos	Nome do tipo de documento exibido nas tarefas de serviço de documentos. Um exemplo é Passaporte.
Categoria de documento	Opção para ativar este tipo de documento a ser usado em tarefas de serviço de documentos.
Usar documento existente	Opção para habilitar a solicitação de uso de um documento enviado anteriormente que existe atualmente no sistema.
Pode solicitar exceção	Opção para habilitar a solicitação de isenção de envio deste item da lista de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pode solicitar adiamento	Opção para habilitar a solicitação de adiamento deste item da lista de documentos para envio em uma data futura.
Nº dos documentos	O número de documentos necessários para cada categoria.
Obrigatório	Defina o item da lista de documentos como obrigatório, se necessário. **Nota:** Se um item da lista de documentos for definido como obrigatório, a tarefa de verificação de documentos em um fluxo de trabalho não poderá ser encerrada sem verificar os documentos dessa categoria.
Processamento de OCR necessário	Opção para exigir que texto ou dados sejam extraídos automaticamente da definição de item da lista de documentos usando o reconhecimento ótico de caracteres. Para obter mais informações, consulte Integração com a Inteligência para documentos.

5. Selecione **Enviar**.

Usando o processador de documentos

Saiba como os coletores de documentos e os agentes de documentos usam a aplicação Processador de documentos Serviços financeiros para enviar e aprovar ou rejeitar documentos para verificação.

Coletores de documentos e agentes de documentos usam um Espaço personalizado para trabalhar nos seguintes aspectos do processamento de documentos.

- Coletar documentos e enviar para verificação
- Use Inteligência para documentos para extrair e processar informações do documento com rapidez e precisão
- Aprovar e rejeitar documentos que precisam de verificação

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para processamento de documentos

Usuário	Descrição
Coletor de documentos	Coleta e envia um documento para verificação. em seguida, cria uma tarefa de verificação de documentos.
Agente de documento	Aprova ou rejeita um documento para verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho

Vários fluxos de trabalho predefinidos para o Processador de documentos estão disponíveis com a aplicação.

Quando um cliente solicita um serviço financeiro, um caso de serviço é criado e atribuído a um agente. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e roteia essas tarefas para o serviço de documento.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do processador de documentos.

Fluxos de trabalho do processador de documentos

A aplicação Processador de documentos Serviços financeiros instala fluxos de trabalho automatizados para habilitar a coleta e a verificação de documentos.

Fluxos de trabalho disponíveis com a aplicação

Os fluxos de trabalho predefinidos a seguir para o Processador de documentos estão disponíveis com a aplicação.

Fluxos de trabalho predefinidos para Processador de documentos

Fluxos de trabalho do processador de documentos
Acompanhamento de documento adiado
Aprovação de documento de exceção
Gerar campo do DocIntel
Gerar tarefa de documento do DocIntel
Gerar caso de uso do DocIntel

Esses fluxos de trabalho são criados usando o Flow Designer . O administrador da aplicação pode revisar e personalizar esses fluxos predefinidos que se baseiam nas necessidades de negócios de uma organização.

Fluxo de trabalho geral para processador de documentos

O processador de documentos determina os documentos necessários em um fluxo de trabalho em uma aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO). Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa de verificação de documentos será gerada automaticamente para um agente de documentos.

A seguir está um fluxo de trabalho de empréstimo típico na aplicação Financial Services Loan Operations.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação, os fluxos de trabalho individuais podem ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

1. O processador de documentos determina os documentos necessários. Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa de verificação de documentos será gerada para o coletor de documentos ou agente.
2. O processador de documentos pesquisa documentos existentes que já foram verificados.
3. Um coletor de documentos coleta os documentos necessários do cliente e os envia para verificação ou solicita uma exceção ou adiamento para documentos especificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Uma tarefa de verificação de documentos é gerada.
5. Um agente de documentos verifica ou rejeita manualmente o documento ou aprova ou rejeita uma solicitação de exceção ou adiamento.

> **Nota:** Para documentos especificados para o processamento de OCR necessário, a Inteligência para documentos pode extrair dados automaticamente e verificar um documento se os atributos de dados extraídos forem fornecidos o suficiente. Para obter mais informações, consulte Integração com a Inteligência para documentos.

Enviar um documento para verificação

Um coletor de documentos pode coletar e enviar um documento para verificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Verificação de documentos**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de verificação de documentos, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione a tarefa de verificação de documentos na qual você deseja trabalhar. Para trabalhar em uma tarefa de verificação que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Conclua estas etapas conforme aplicável:
   - Em Informações do documento, insira as informações nos campos aplicáveis.
   - Anexe todos os documentos a serem enviados para verificação.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Selecione **Enviar documento**.

Resultados
Uma tarefa de verificação de documentos foi criada.

Se Inteligência para documentos estiver integrado, depois que uma tarefa de verificação de documentos for criada, um registro também será criado em uma tarefa Inteligência para documentos se os seguintes critérios forem atendidos:

- A caixa de seleção Processamento de OCR necessário está marcada.
- A tarefa de verificação de documentos tem um documento anexado.
- A tarefa de verificação de documentos mostra um estado atual de Enviado.

O que Fazer Depois
Um agente de documentos pode Como trabalhar em uma tarefa de verificação de documentos.

Como trabalhar em uma tarefa de verificação de documentos

Um agente de documentos pode revisar e aprovar ou rejeitar um documento enviado para verificação por meio de Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: Um documento processado por OCR pode ser revisado e aprovado automaticamente. Para obter informações sobre documentos processados por OCR, consulte Integração com a Inteligência para documentos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Verificação de documentos**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de verificação de documentos, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione a tarefa de verificação de documentos na qual você deseja trabalhar. Para trabalhar em uma tarefa de verificação que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Verifique se todos os documentos enviados estão completos.
   Se um documento tiver sido processado por meio de OCR, você poderá selecionar **Abrir no DocIntel** para revisar o documento e atualizar os valores de campo do documento ou verificar a guia **Valores de campo** para revisar os valores de campo do documento extraídos. Para obter mais informações, consulte Integração com a Inteligência para documentos.
6. Opcional: Na guia **Anotações e Atividade** no campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Selecione uma das seguintes opções.

Tarefa	Ação
Verificar	Selecione **Verificar** se os detalhes do documento forem suficientes.
Rejeitar	Você pode rejeitar uma tarefa de verificação de documentos se os detalhes forem insuficientes. **a.** No campo **Motivo da rejeição**, selecione o motivo entre as opções a seguir. ▪ Incompatibilidade de informações ▪ Documento incorreto ▪ Documento expirado ▪ Verificação de problemas ▪ Documento fraudulento **b.** Selecione **Rejeitar**.

Resultados

Se a tarefa for verificada, o estado da tarefa de verificação de documentos será exibido como **Verificado**. Se a tarefa for rejeitada para verificação, o estado da tarefa de verificação de documentos será exibido como **Não enviado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência de processadores de documentos para serviços financeiros

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com a aplicação Processador de documentos para serviços financeiros.

Componentes instalados com Serviços financeiros Processador de documentos

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Processador de documentos, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com Serviços financeiros Processador de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do processador de documentos [sn_doc_processor.admin]	Esta função concede acesso a todas as entidades de documento e concede privilégios de administrador. Esta função de administrador do sistema específica da aplicação pode: • Conceder funções de processador de documentos • Excluir tarefas de verificação de documentos	sn_doc_processor.agente
Agente do processador de documentos [sn_doc_processor.agent]	• Pode exibir tarefas de verificação de documentos se tiverem acesso às tarefas de verificação de documentos do registro primário. • Pode enviar, verificar e rejeitar tarefas de verificação de documentos.	• canvas_user • sn_docIntel.extração_agente • sn_docIntel.creation_agent
Coletor do processador de documentos [sn_doc_processor.collector]	• Pode exibir tarefas de verificação de documentos se tiverem acesso às tarefas de verificação de documentos do registro primário. • Pode enviar tarefas de verificação de documentos.	canvas_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Serviços financeiros Processador de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Pode solicitar adiamento e exceção para tarefas de verificação de documentos.	
Visualizador do processador de documentos [sn_doc_processor.viewer]	Pode exibir tarefas de verificação de documentos se tiverem acesso às tarefas de verificação de documentos do registro primário.	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Serviços financeiros Processador de documentos

Tabela	Descrição
Categoria de documento [sn_doc_processor_category]	Armazena todas as categorias de documentos configuradas para todos os fluxos de trabalho nas aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).
Tipo de documento [sn_doc_processor_type]	Armazena todos os tipos de documento definidos.
Tipo de categoria [sn_doc_processor_m2m_category_type]	Armazena todos os tipos de categoria de documento definidos.
Atributo [sn_doc_processor_attribute]	Armazena todos os atributos de documento definidos.
Definição de lista de documentos [sn_doc_processor_list]	Armazena todas as listas de documentos.
Definição de item da lista de documentos [sn_doc_processor_list_item]	Armazena todos os itens da lista de documentos definidos.
Verificação de documentos [sn_doc_processor_verification_task]	Armazena todas as tarefas para solicitações de verificação de documentos para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Tarefa [task].
Valor extraído [sn_doc_processor_extracted_value]	Armazena todos os valores extraídos para documentos processados por meio de OCR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Serviços financeiros Processador de documentos

Tabela	Descrição
Documento [sn_doc_processor_document]	Armazena todos os documentos.

Domain Separation e Financial Services Document Processor

Domain Separation é compatível com Serviços financeiros Processador de documentos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no processador de documentos Serviços financeiros

Todas as aplicações Financial Services Operations (FSO) são criadas sobre Customer Service Management (CSM) e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas de cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as novas tabelas adicionadas no Processador de documentos são separadas por domínio:

- ◦ sn_doc_processor_category
  - ◦ sn_doc_processor_type
  - ◦ sn_doc_processor_m2m_category_type
  - ◦ sn_doc_processor_attribute
  - ◦ sn_doc_processor_list
  - ◦ sn_doc_processor_list_item

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_doc_processor_verification_task
- sn_doc_processor_extracted_value
- sn_doc_processor_document

Casos de uso

- Capacidade de usar em qualquer fluxo de trabalho em Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações para coletar e validar documentos do cliente
- Capacidade de solicitar adiamento ou exceção de um documento.
- Quando integrado com Inteligência para documentos, a capacidade de extrair e armazenar atributos de dados do documento.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Integração com Central de controle de serviços

A integração de Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) com Central de controle de serviços permite que você conecte ServiceNow instâncias para fornecer suporte contínuo e experiências de serviço.

A integraçãoCentral de controle de serviços está disponível como um complemento no FSO Professional e no FSO Enterprise.

Benefícios da integração com Central de controle de serviços

A lista de exemplos a seguir mostra como Central de controle de serviços pode aprimorar seu fluxo de trabalho e processos de negócios:

- Trocar informações de serviço de empréstimos entre sua organização e bancos e entidades governamentais
- Terceirizar processos de negócios, como atendimento ao cliente e suporte de nível 2
- Alerte os participantes da rede (como bancos e emissores de cartões) sobre atividades fraudulentas e permita que os participantes da rede alertem também as redes de cartões (Visa, Mastercard), sem depender de e-mail e processos manuais
- Reduza a sobrecarga manual com a subscrição comercial, em que várias seguradoras fazem lances em negócios comerciais
- Gerenciar a comunicação no processamento de sinistros com administradores de terceiros (TPAs)
- Permitir uma comunicação interbancária mais eficiente durante as investigações de pagamentos

Para obter mais informações, consulte Central de controle de serviços .

Como usar aplicações bancárias

Use o Operações de serviços financeiros (FSO) pacote de aplicações bancárias para melhorar a produtividade, evitando processos manuais, silos de informações e falhas na comunicação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Encontre a aplicação que melhor atende às suas necessidades

Gestão de disputas

ServiceNow® Gestão de disputas cria uma resolução de contestação de transações de cartão mais rápida, conformidade aprimorada e melhores experiências do titular do cartão.

Sobre o Gestão de disputas

ServiceNow Gestão de disputas permite que os bancos emissores desviem contestações de cartão, simplifiquem a coleta de dados e simplifiquem as operações de exceção de pagamento.

O que é Gestão de disputas?

A gestão de disputas é um sistema que ajuda os bancos emissores a lidar com reclamações de clientes sobre transações com cartão. Isso garante que as contestações sejam resolvidas com eficiência, aprimorando a experiência geral dos titulares de cartão.

Por que é importante?

A gestão de disputas é importante porque:

- Ajuda a evitar problemas antes que eles escalem.
- Torna mais fácil para os bancos coletar e gerenciar informações.
- Melhora a forma como os clientes se sentem em relação ao serviço, resolvendo contestações rapidamente.

Como isso funciona?

- Quando uma contestação é relatada, todas as informações necessárias são coletadas antecipadamente para entender melhor a situação.
- As contestações são categorizadas para determinar a melhor forma de resolvê-las, quer envolvam fraude, erros de cobrança ou outros problemas.
- Com integrações pré-criadas para Visa e Mastercard, os bancos emissores podem fornecer detalhes adicionais da transação para ajudar a evitar possíveis contestações. Se uma contestação for iniciada, essas integrações permitirão que os bancos gerenciem o processo de resolução com eficácia.
- O sistema oferece suporte à tomada de decisão eficiente para contestações de fraude e não fraude. Os bancos podem processar sinistros e enviar automaticamente estornos para as redes de cartão apropriadas com o mínimo de esforço, garantindo que o processo seja suave e rápido.

Benefícios

- Os clientes recebem respostas mais rápidas, aumentando sua satisfação geral.
- Processos eficientes ajudam a minimizar penalidades e perdas financeiras associadas a contestações.
- O sistema pode lidar com contestações de várias redes de cartão, incluindo Visa e Mastercard, fornecendo aos bancos escalabilidade e adaptabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho de contestação

Como agente de contestação de cartão ou conector de agente, você pode trabalhar em um caso de contestação de cartão de crédito ou débito investigando e resolvendo solicitações de contestação de titulares de cartão.

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, ele inicia um caso de serviço de contestação e aciona o fluxo de transação de contestação. Este fluxo inclui várias tarefas específicas para os detalhes do caso.

Para casos de gestão de contestação de cartão de crédito ou débito, as tarefas são geradas para cada transação que tem uma solicitação de contestação. O playbook orienta você nessas tarefas, garantindo que você as gerencie e execute com eficácia com base em investigações e decisões tomadas pelas partes envolvidas, como titular do cartão, rede do cartão ou comerciante. Com informações ou decisões dessas partes, você, como agente de contestação, concluirá atividades e tarefas nas fases de início, revisão, processamento, investigação, estorno e encerramento de um caso de contestação.

Iniciar

Quando um agente de contestação inicia um caso, o caso começa na fase de Iniciação. Os casos de contestação criados usando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) com a habilidade Entradas de contestação via Virtual Agent também começarão na fase de Iniciação.

Durante esta fase, você pode identificar a transação contestada, adicionar mais transações (se a categoria de contestação for Fraude), selecionar transações associadas, preencher o questionário de contestação e carregar qualquer documentação de suporte. Casos de contestação criados usando Now Assist para FSO são preenchidos com informações coletadas e inferidas das respostas do cliente no bate-papo do Virtual Agent.

Quando uma transação é selecionada para contestação, você pode obter informações adicionais sobre a transação com uma integração, como Ethoca Consumer Clarity e Order Insight Digital Management .

O sistema avalia as regras de decisão e determina as regras de política para cada transação no caso (por exemplo, qual transação se qualifica para um crédito provisório em vez de um crédito final).

O sistema gera tarefas com base nas regras de política que são avaliadas quando um caso é enviado. Por exemplo, quando um caso tem uma categoria de contestação de fraude, o sistema cria uma tarefa para bloquear e reemitir o cartão.

Para obter informações sobre como configurar regras de negócio, consulte Explorar tabelas de decisão .

Para obter informações sobre Now Assist para FSO, consulte Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Revisar

Se um caso de contestação tiver sido enviado por um cliente por meio de um portal de serviços, o caso começará na fase de Revisão. Se o caso tiver sido iniciado por um agente, esta fase será ignorada.

O agente de contestação revisa a admissão de contestação, incluindo as transações contestadas, o valor da contestação e os motivos da contestação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O agente fornece respostas para todas as perguntas adicionais não respondidas pelo titular do cartão e para todas as perguntas que ele deve resolver. Se a categoria da contestação mudar, o sistema produzirá um questionário para a categoria recém-selecionada, que será preenchido pelo agente.

Após a revisão, o agente envia o caso e continua com as raias e atividades subsequentes no caso.

O sistema gera tarefas com base nas regras de política que são avaliadas quando um caso é enviado. Por exemplo, quando um caso tem uma categoria de contestação de fraude, o sistema cria uma tarefa para bloquear e reemitir o cartão.

Processando

Depois que o caso é enviado, um agente pode monitorar e progredir as transações contestadas na fase de processamento. Esta fase apresenta uma visão geral do caso geral e rastreia o status de cada transação e suas tarefas relacionadas.

Cada transação contestada no caso é exibida nesta exibição como um cartão separado. Cada cartão contém as seguintes informações:

- Número da transação de contestações de cartão
- A fase em que a transação contestada está (Investigar, Estornar ou Concluir)
- Se a transação é com cartão presente ou cartão não está presente
- Valor da contestação
- Data da transação
- Tipo de comerciante
- Status da transação
- Atividade atual
- ANS de atividade

Investigar

Esta fase se aplica a cada transação contestada em um caso. Você pode acessar esta fase abrindo uma transação contestada na fase de Processamento do playbook.

Durante esta fase, a rede do cartão, o banco emissor do cartão, o banco comercial ou adquirente e o comerciante se envolvem em processos de revisão para tomar as decisões finais para cada transação. Nesta fase, você pode alertar o comerciante sobre uma contestação de transação de cartão.Se um comerciante recusar uma transação contestada, será criada uma tarefa para Investigar transações.

As regras de contestação de cartão para a tabela de decisão de Política Interna automatizam decisões para a transação, como:

- Negar: a contestação da transação foi negada.
- Crédito final imediato: esta decisão fornece crédito final imediatamente ao titular do cartão. Por exemplo, se o valor da transação contestada for inferior a US$ 25, a regra de negócio de um banco poderá optar por iniciar o crédito final imediato. Se o crédito final imediato for decidido, o caso de contestação avançará pelo fluxo de trabalho para determinar se deve ser iniciado um estorno, baixado o valor ou negado o crédito e revertido o estorno, devolvendo o crédito ao titular do cartão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crédito provisório: esta decisão fornece crédito temporário ao titular do cartão. Se o comerciante recusar a contestação, o caso passará por uma investigação manual.
- Sem crédito: esta decisão não fornece crédito. Se o comerciante recusar a contestação, o caso passará por uma investigação manual.

Estorno

Esta fase se aplica a cada transação contestada em um caso. Você pode acessar esta fase abrindo uma transação contestada na fase de Processamento do playbook.

Durante a fase de estorno, a contestação é encaminhada para a rede do cartão. A rede do cartão encaminha a contestação para o adquirente.

Nesta fase, ocorrem as seguintes ações:

- A transação fraudulenta é relatada para a rede do cartão.
- Um estorno foi iniciado. Há um período de espera para ver se há uma representação. Na tarefa Revisar representação, o agente determina se a prova é suficiente e aceita ou rejeita a representação.
- Se o agente aceitar a representação e o crédito provisório tiver sido emitido, reverta o crédito provisório para reembolsar o comerciante se um estorno tiver sido iniciado com o banco adquirente.
- Nos playbooks de contestação de cartão integrados à Visa, os agentes também podem progredir uma transação contestada por meio de pré-arbitragem, arbitragem e recurso na fase de estorno. Eles podem revisar as respostas para cada uma delas e criar registros em resposta conforme necessário.

Os fluxos de cartão de bloqueio ou de reemissão são executados em paralelo com o restante do fluxo de gestão de contestações em execução para as várias transações contestadas.

Fechamento

Depois que um caso é processado de acordo com as determinações finais para todas as transações de contestação associadas ao caso, o caso avança para o fechamento.

Se as regras de política avaliadas negarem a transação, ela será movida diretamente para o fechamento.

Os agentes podem inserir o Código de resolução e quaisquer Anotações de resolução antes que o caso seja movido para o estado Encerrado concluído.

Playbook de contestação

Os agentes de contestação usam o playbook de contestação para revisar e trabalhar em seus casos e tarefas. O playbook fornece o ciclo de vida de ponta a ponta das tarefas realizadas durante o processo de tratamento de contestações, desde o momento em que uma contestação é registrada até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Espaços para Gestão de disputas

O espaço Operações de serviços financeiros (FSO) da Gestão de disputas aprimora a gestão dos processos de resolução de contestações e consiste em uma página principal de contestações de cartão e uma página principal do gerenciador de contestações.

Ambos os espaços podem ser configurados no Construtor de IU em **Experiências** > **Painéis avançados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal de contestações de cartão

A página principal de contestações de cartão fornece um local único para um agente de contestação processar casos e tarefas. Um agente pode usar este espaço para responder a todos os tipos de tarefa e exibir o contexto completo de um caso de contestação.

Se você for um usuário com a função `sn_bom_credit_card.admin` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent`, poderá acessar o espaço de contestações de cartão.

O espaço oferece as seguintes exibições para os usuários.

- O espaço foi simplificado com a implementação de um layout horizontal baseado em processo, reduzindo guias e atividades desnecessárias. Isso permite que os agentes de contestação se concentrem nas tarefas relevantes para cada fase da contestação.
- O espaço contém widgets que exibem informações do caso e o estado das transações.
- O widget de informações de caso fornece um resumo de todas as transações que estão sendo contestadas e inclui um recurso de e-mail que permite que os agentes enviem mensagens rapidamente para os clientes.
- O widget de estado das transações mostra uma lista de todas as transações contestadas, incluindo o valor e o estado atual. Além disso, ele mostra uma lista de casos resolvidos. Depois que a qualificação de estorno for determinada, clique no ícone para exibir uma dica de ferramenta resumindo a decisão de qualificação de estorno.
- Para eliminar a necessidade de abrir várias guias, uma exibição dividida para tarefas foi incorporada. A tarefa de lista e formulário é colocada na seção de atividade do playbook. Para exibir a exibição completa da transação de contestação de cartão, clique em **Abrir em nova guia**.

Nota: Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

Página principal do gerenciador de disputas

A página principal do gerenciador de contestações fornece um local único para um gerenciador de contestações processar casos e tarefas e coordenar atualizações em tempo real nos casos da equipe.

Como gerente de contestações, você pode trabalhar nos casos atribuídos e coordenar atualizações em tempo real nos casos da sua equipe na página principal do gerenciador de contestações.

O espaço tem uma interface simples que fornece uma lista de blocos de resumo e listas associadas, incluindo Tarefas de aprovação pendentes, Casos em aberto da equipe, ANS violado e ANS em risco.

Nota: Como gerente de contestação, você também pode atuar como executante para aprovar ou rejeitar tarefas de aprovação.

Tabelas de decisão de contestação

As tabelas de decisão em Gestão de disputas fornecem lógica de decisão para o processamento de contestação de cartão.

A tabela a seguir lista as tabelas de decisão usadas em Gestão de disputas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As regras mostradas aqui são fornecidas como regras de exemplo. Revise e configure para refletir sua própria política de processamento.

Gestão de disputas Tabelas de decisão

Tabela de decisão	Descrição
Regras de contestação de cartão para política interna	Determina a ação financeira apropriada com base nos detalhes de um caso de contestação. Os resultados podem ser: • Crédito provisório imediato • Crédito final imediato • Negar • Sem crédito **Nota:** Os usuários podem estender as regras prontas para uso com base em suas próprias políticas.
Determinar o código de motivo da contestação de estorno	Determina o código de motivo do estorno para contestações da Visa com base na categorização do caso e nas respostas às seguintes perguntas: • O que há de incorreto nesta transação? • Esta contestação se deve a?
Determinar mensagem do código de motivo da contestação de estorno da Mastercard	Determina o código de motivo do estorno.
Determinar subfluxo de estorno por rede de cartão	Determina se o código de motivo da contestação de estorno deve ser atualizado.
Determinar categoria de contestação	Determina a categoria de caso de contestação com base nas respostas às seguintes perguntas: • Você reconhece o comerciante e a compra? • Você forneceu autorização para a transação? • Qual é o problema que você está enfrentando?
Determinar tabela e exibição de questionários	Usado para determinar o questionário de caso de contestação com base em Persona, Rede de cartões e Categoria.
Dias de resolução do registro E	Determina os dias de resolução do Reg E para um caso. A duração padrão é definida como 45 dias.

Informações relacionadas

Tabelas de decisão

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Admissão de contestação

O processo de admissão de contestação foi projetado para capturar as informações relevantes necessárias para capturar os detalhes da contestação do cartão.

Sobre a admissão de contestação

O formulário de admissão de contestação foi projetado para coletar todas as informações necessárias antes de enviar uma reclamação para a rede do cartão. Este formulário inclui uma variedade de perguntas que ajudam a identificar o código de motivo da contestação com base no tipo de caso e respostas a perguntas específicas, como "O que há de incorreto nesta transação?" ou "Você autorizou a transação?".

A aplicação de consulta de eventos fornece uma visão geral abrangente dos eventos que levaram à contestação. Para entender como a aplicação de consulta de eventos funciona e como personalizar o formulário de admissão de contestação, consulte Configuração de perguntas adicionais para admissão de contestação.

O processo de admissão simplifica a coleta de dados, facilitando para os agentes de contestação concluir a admissão, mapear códigos de motivo e avaliar a qualificação de estorno. Essa abordagem simplificada garante que todas as informações relevantes sejam capturadas com eficiência, aprimorando o processo geral de resolução de contestações.

Sobre a aplicação de consulta de eventos

A aplicação de consulta de eventos armazena todas as perguntas e automatiza o processo de admissão, o que ajuda a coletar informações detalhadas para cada contestação. Isso simplifica o processamento e melhora a eficiência.

As principais tabelas na Consulta de eventos incluem:

Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn]

Serve como tabela base para as tabelas de admissão de contestação nas Operações de cartão FSO.

Rótulo do formulário de admissão [sn_evnt_inq_question]

Fornece os rótulos para um campo específico em uma tabela específica e os administradores podem fazer esse mapeamento.

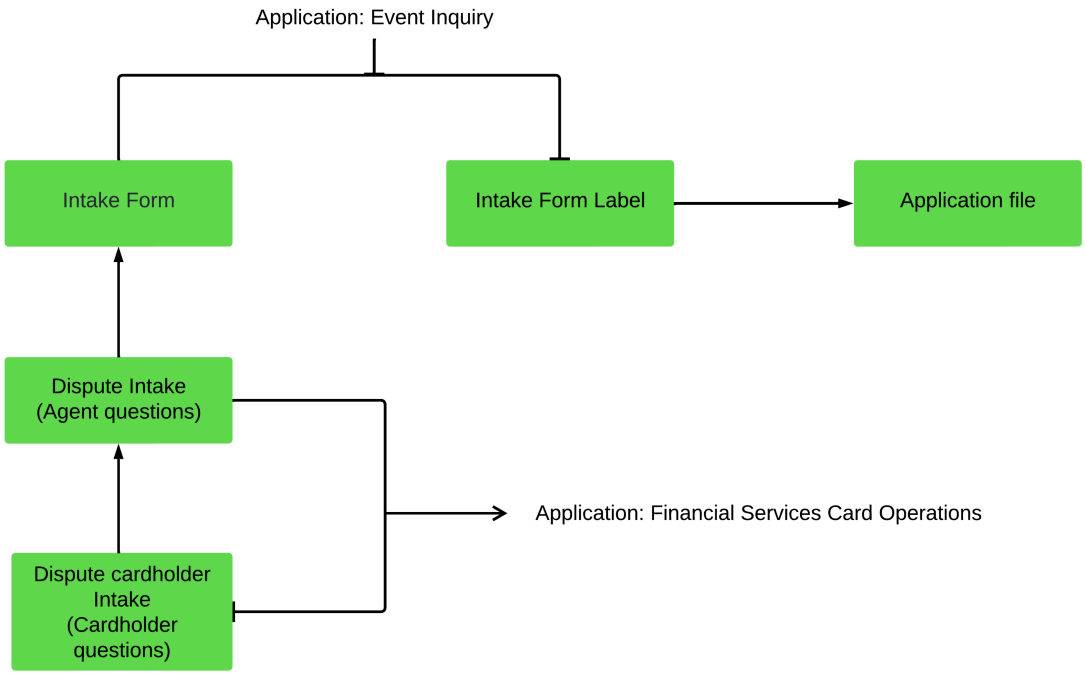
Modelo de dados do questionário

O formulário Admissão de contestação foi estendido para a tabela Admissão de contestação. A tabela inclui perguntas relacionadas ao titular do cartão e ao agente, enquanto a tabela de admissão do titular do cartão de contestação aborda questões relacionadas ao titular do cartão. Anteriormente, essas tabelas faziam parte do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa, mas agora essa dependência foi removida. Eles agora estão disponíveis em Financial Services Card Operations, portanto, qualquer cliente que instalar esta aplicação automaticamente terá acesso ao questionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados do questionário



Vantagens de um design de questionário genérico

O uso de um design de questionário genérico simplifica o processo de resolução de contestações em diferentes redes de cartões. Cada rede de cartão tem perguntas exclusivas para transações específicas. Quando um cliente inicia uma contestação e seleciona suas transações, o sistema aciona um conjunto de perguntas genéricas no playbook de caso. Para contestações que envolvem várias transações em um único caso, um questionário genérico fornece uma abordagem unificada para coletar informações sobre a contestação. Durante várias contestações de transação, o sistema atualiza este conjunto com perguntas específicas de transação, garantindo que somente perguntas relevantes para o ID de rede apropriado da transação sejam feitas. Originalmente, somente a Visa tinha um processo de questionário, mas adaptamos isso para outras redes de cartão.

Um design de questionário genérico:

- Melhora a experiência de clientes e agentes, fazendo somente as perguntas necessárias e relevantes ao ID de rede da transação.
- Permite a coleta contínua de perguntas padronizadas em diferentes redes de transações, com atualizações fáceis conforme necessário para cada rede.
- Simplifica o modelo de dados em várias redes de transações, otimizando o processamento da contestação, independentemente da rede envolvida.

Configuração de perguntas adicionais para admissão de contestação

Configure o questionário que aparece para agentes de contestação ou titulares de cartão quando eles iniciam uma contestação.

Antes de Iniciar

Função necessária: `admin` e `sn_bom_credit_card.admin`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Pesquise a aplicação **Consulta de eventos**.
   A aplicação de consulta de eventos armazena todas as perguntas e automatiza o processo de admissão, o que ajuda a coletar informações detalhadas para solicitações específicas. Para obter mais informações, consulte Admissão de contestação. Nessa aplicação, você encontrará duas tabelas:
   - Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn]
   - Rótulo do formulário de admissão [sn_evnt_inq_question]
3. Selecione a tabela **Rótulo do formulário de admissão**.
4. Selecione **Mostrar lista** na seção **Links relacionados**.
5. Pesquise `is_cardholder_denies_authorize_ind` no campo **Nome da coluna** para demonstrar como a tabela funciona.
   Você verá duas entradas de nome de tabela na tabela Rótulo do formulário de admissão:
   - O rótulo vinculado à tabela **Admissão de contestação** aparece para o agente de contestação no Espaço de serviços financeiros.
   - O rótulo vinculado à tabela **de admissão de contestação do titular do cartão** aparece para o titular do cartão durante a admissão no portal.

   Este exemplo permite que você altere o texto para diferentes usuários, mas mantém os dois rótulos conectados à mesma coluna, `is_cardholder_denies_authorization_ind`, neste caso.
6. Selecione **Novo** para adicionar novos rótulos ao questionário.
7. Preencha os campos obrigatórios do novo rótulo e selecione **Enviar**.

Configuração do Gestão de disputas

Configure sua implementação Gestão de disputas instalando os plug-ins necessários.

Visão geral da configuração

- Instalar Financial Services Card Operations

  Configure sua implementação para Financial Services Card Operations instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes da aplicação.

- Configurar Spoke da Visa.

  Instale Spoke da Visa se Visa for seu provedor de rede de pagamento com cartão. Use o spoke para gerenciar contestações de cartão com Visa Resolve Online (VROL). Aproveite as ações Spoke da Visa para executar consultas de transações, informações de pedidos digitais, colaborar com comerciantes e executar outras funções com segurança aprimorada.

- Instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

  Instale o plug-in Visa Integration se Visa for seu provedor de rede de pagamento com cartão. Este plug-in instala Spoke da Visa, que é um plug-in dependente se ainda não estiver instalado. Gerencie o ciclo de vida da contestação com eventos como criação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de casos e envio de questionários, entre outros. Elementos de modelo de dados para capturar as informações usadas em subfluxos.

- Instalar o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

  Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa fornece o questionário para admissão de uma contestação e regras de categorização de contestação de acordo com as diretrizes Visa. Execute regras de qualificação de estorno com base em Visa Regras principais e Visa Regras de produto e serviço.

- Configurar Spoke da Verifi.

  Use Spoke da Verifi para integrar com o pacote de APIs da CDRN da Verifi e executar chamadas de API para executar a resolução antecipada de contestações.

- Configurar spoke da Mastercard

  Instale o Mastercard Spoke se Mastercard for seu provedor de rede de pagamento com cartão. Use o spoke para gerenciar contestações de cartão com Mastercard. Aproveite as ações de spoke Mastercard para executar consultas de transações, informações de pedidos digitais, colaborar com comerciantes e executar outras funções com segurança aprimorada.

- Configurar spoke da Ethoca

  Use o spoke da Ethoca para integração com as APIs do Ethoca Consumer Clarity.

- Instalar o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

  Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard fornece o questionário para admissão de uma contestação e regras de categorização de contestação de acordo com as diretrizes Mastercard. Executar regras de qualificação de estorno com base em Mastercard Regras.

- Instalar o Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

  Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA foi projetado para oferecer suporte ao monitoramento eficaz de casos de contestação e à tomada de medidas necessárias. Esta aplicação fornece definições de ANS relativas ao Regulamento E (Registro E) e Regulamento Z (Registro Z) e rastreia os casos de contestação durante o ciclo de vida. Fornece definições de ANS para aplicações de gestão de disputas e métricas da página principal para rastrear casos de contestação que estão em risco ou foram violados.

- Instalar Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

  Instale Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) para aproveitar capacidades de IA generativa.

  - Como configurar o resumo de caso no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)
  - Como configurar o Aceitação de disputas via Virtual Agent no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Modelo de dados de contestação

Esta seção descreve o modelo de dados de contestações de cartão e as tabelas instaladas com a aplicação de contestações.

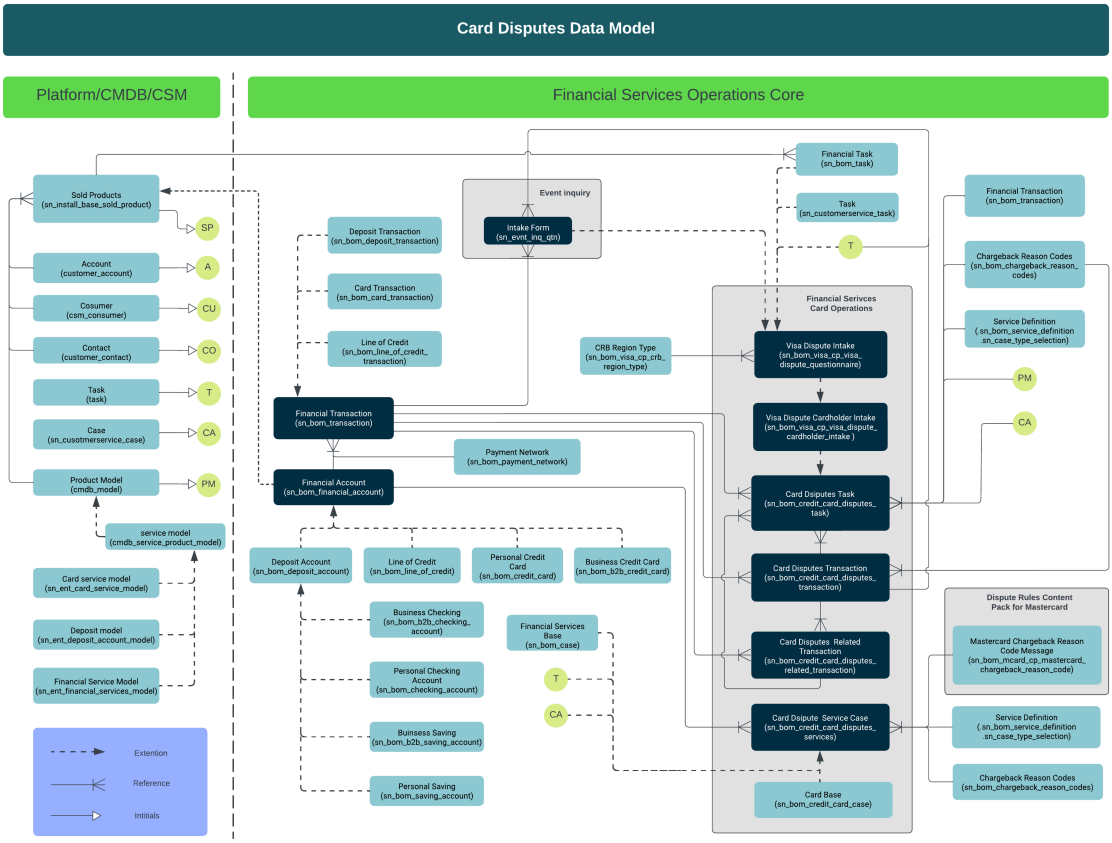
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de contestação

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos no modelo de dados de contestação de cartão.

Modelo de dados de contestação



Tabelas de contestação de cartão

Entidade	Nome da Tabela	Descrição
Tarefa de disputa	sn_bom_credit_card_disputes_task	Armazena todas as tarefas de contestação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Transação da contestação	sn_bom_credit_card_disputes_transaction	Armazena todas as transações de contestação.
Conta corrente comercial	sn_bom_b2b_checking_account	Armazena todos os registros de conta corrente dos consumidores. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Poupança comercial	sn_bom_b2b_saving_account	Armazena todos os registros de conta-poupança para clientes comerciais. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Nome da Tabela	Descrição
Conta de depósito	sn_bom_deposit_account	Armazena todas as contas de depósito - registros de conta corrente e poupança. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Conta financeira	sn_bom_financial_account	Armazena todas as contas financeiras - contas de depósito, contas de empréstimo, contas de cartão de crédito, contas de linha de crédito e contas de apólice de seguro. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Tarefa financeira	sn_bom_task	Armazena todas as tarefas financeiras, como tarefas de consulta, tarefas de sinistro, tarefas de crédito e tarefas de empréstimo. Estende a tabela Tarefa do setor [sn_ind_task].
Transação financeira	sn_bom_transaction	Armazena todas as transações financeiras para contas de depósito, empréstimo e cartão de crédito.
Linha de crédito	sn_bom_line_of_credit	Armazena todos os registros de conta de linha de crédito. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Conta corrente pessoal	sn_bom_checking_account	Armazena todos os registros de conta corrente dos consumidores. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Definição do serviço	sn_bom_service_definition	Armazena todas as definições de serviço configuradas para todos os fluxos de trabalho nas aplicações Operações de serviços financeiros e estende a tabela de definição de serviço [sn_case_type_selection].
Transação com cartão	sn_bom_card_transaction	Armazena todos os registros de transações com cartão. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Nome da Tabela	Descrição
Transação de depósito	sn_bom_deposit_transaction	Armazena todos os registros de transações de depósito. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação de crédito	sn_bom_line_of_credit_transaction	Armazena todos os registros de transações de linha de crédito. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Entrada de contestação da Visa	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire	Armazena todas as perguntas e respostas do Questionário de contestação da Visa. Estende a tabela Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn].
Entrada do titular do cartão de contestação da Visa	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_ticket	Armazena perguntas e respostas do questionário de contestação de visto enviadas por consumidores, como um playbook de contestação em um portal de serviços. Estende a tabela de admissão de contestação de visto [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]
Tipo de região de CRB	sn_bom_visa_cp_crb_region_type	Armazena todas as regiões do boletim de recuperação de cartão Visa (CRB).
Mensagem do código de motivo do estorno da Mastercard	sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes	Contém os códigos de motivo de estorno da Mastercard e as mensagens associadas.
Produtos Vendidos	sn_install_base_sold_product	Esta tabela é usada para importar e fornecer uma exibição dos produtos e serviços que foram vendidos para uma conta ou consumidor. Ele ajuda clientes, consumidores e agentes de atendimento ao cliente a acessar detalhes sobre produtos vendidos.
Modelo de Produto	cmdb_model	Esta tabela é usada para configurar modelos de produto, como serviços, hardware, software ou consumíveis que a empresa vende e oferece suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Nome da Tabela	Descrição
Caso de serviço de contestação de cartão	sn_bom_credit_card_disputes_service	Esta tabela é usada por agentes para iniciar o processo de contestação de cartão ou relatar uma contestação criando um caso de contestação em nome de um cliente.
Modelo de cartão de serviço	Sn_ent_card_service_model	Tabela de modelo para armazenar informações do produto do cartão
Modelo de depósito	sn_ent_deposit_account_model	Tabela de modelo para armazenar produtos de depósito, como conta-poupança, conta-corrente e assim por diante.
Caso	sn_customerservice_case	Um registro de caso inclui informações detalhadas sobre clientes, suas perguntas ou problemas relatados e o trabalho realizado para responder a perguntas e resolver problemas. Por exemplo, tabela de casos de serviço de contestação de cartão.
Tarefa	Tarefa	A tabela de tarefas é usada para armazenar e rastrear o andamento de várias atribuições de trabalho em um caso.
Tarefa	sn_customerservice_task	A tabela sn_customerservice_task na ServiceNow foi projetada para centralizar todas as tarefas de atendimento ao cliente. Essa tabela ajuda a organizar e gerenciar as tarefas de atendimento ao cliente com eficiência, garantindo que todas as informações relevantes sejam facilmente acessíveis e gerenciáveis.
Transação relacionada a contestações de cartão	sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction	Armazena informações de transações relacionadas no contexto de uma contestação de cartão, por exemplo, transações associadas a uma contestação da Visa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Nome da Tabela	Descrição
Definição do serviço	sn_case_type_selection	As definições de serviço são usadas para criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso. As definições de serviço funcionam com tipos de caso para fornecer diferentes tipos de solicitações de serviço, por exemplo, Emitir crédito final.
Formulário de admissão	sn_evt_inq_qtn	A tabela foi projetada para armazenar perguntas feitas durante o processamento de vários tipos de solicitações. Esta tabela serve como um repositório genérico para documentar interações relacionadas a vários tipos de solicitações. Ele garante que todas as perguntas necessárias sejam feitas e que as respostas sejam registradas.
Conta poupança pessoal	sn_bom_saving_account	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de conta bancária que permite aos clientes depositar dinheiro e ganhar juros sobre ele.
Rede de pagamento	sn_bom_payment_network	Tabela para armazenar informações sobre as redes de processamento de pagamentos no contexto de cartões. Por exemplo, Visa interlink, Pulse.
Cartão de crédito empresarial	sn_bom_b2b_credit_card	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de cartão de crédito projetado para empresas comprarem bens ou serviços a crédito com benefícios personalizados de acordo com suas necessidades.
Cartão de crédito pessoal	sn_bom_credit_card	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de cartão de crédito que permite que indivíduos comprem bens ou serviços a crédito.
Códigos de motivo de estorno	sn_bom_chargeback_reason_codes	Códigos de motivo de estorno são códigos numéricos usados para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Nome da Tabela	Descrição
		categorizar os motivos pelos quais um titular de cartão contesta uma transação. Eles são fornecidos por redes de cartões como Visa, Mastercard e American Express. A tabela contém detalhes desses códigos de motivo.
Base de serviços financeiros	sn_bom_case	A tabela Base de serviços financeiros serve como tabela primária para todos os tipos de registros de casos financeiros em um sistema. Ele atua como um repositório central que fornece uma estrutura unificada para gerenciar vários casos financeiros, como contestações, investigações de fraude, solicitações de empréstimo e outras consultas ou problemas financeiros. Cada registro nesta tabela representa um caso financeiro exclusivo, com metadados associados que se vinculam a detalhes de caso mais específicos armazenados em tabelas secundárias relacionadas.
Conta	conta_cliente	A tabela na ServiceNow foi projetada para definir e gerenciar contas de clientes. Esta tabela ajuda a organizar e manter as informações do cliente, garantindo que todos os detalhes relevantes sejam facilmente acessíveis e gerenciáveis
Consumidor	consumidor_csm	A tabela na ServiceNow representa um cliente B2C. Esta tabela ajuda a organizar e manter as informações do consumidor, garantindo que todos os detalhes relevantes sejam facilmente acessíveis e gerenciáveis
Contato	contato_cliente	Esta tabela ajuda a organizar e manter os detalhes do contato,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Nome da Tabela	Descrição
		garantindo que todas as informações relevantes sejam facilmente acessíveis e gerenciáveis.

Entrada de contestação no portal

Com a admissão de contestações de cartão Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) no portal, você obtém a orientação passo a passo para o processo de fluxo de caso. Ele inclui todas as informações necessárias para concluir com sucesso cada fase e suas tarefas relacionadas.

Visão geral

Usando o playbook de contestações de cartão FSO, os titulares de cartão podem criar diretamente um caso de contestação a partir do portal. Este playbook fornece um guia detalhado, passo a passo, para ajudá-los a navegar pelo processo de contestação.

Principais benefícios do uso de um playbook de contestações de cartão para o portal:

- Simplifique a experiência do titular do cartão com um processo passo a passo que ajuda a selecionar transações contestadas, preencher questionários, carregar documentos de suporte e acompanhar o andamento da contestação sem problemas. O sistema seleciona automaticamente o questionário relevante com base na categoria de contestação.
- Permita que os titulares de cartão monitorem as atualizações mais recentes sobre o status de seus casos contestados e forneçam atualizações no nível geral do caso usando o rastreador de contestação.
- Reduza os tempos de resolução de casos ajudando os titulares de cartão a rastrear e concluir as tarefas solicitadas com rapidez e precisão.

Como criar um caso de contestação de cartão com a admissão de contestação no portal

Seja você um contato ou um consumidor, você pode criar um caso de contestação de cartão no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente.

Visão geral

O playbook de contestações de cartão orienta você em um fluxo que indica as próximas etapas,mostra seu andamento no processo de envio e descreve as etapas restantes que você deve concluir. Ele fornece opções para ajudá-lo a inserir suas informações com rapidez e precisão. Você também pode salvar um caso de forma intermitente antes do envio e retomar o trabalho nele acessando o caso no rastreador. Depois de enviar o caso, você pode acessar o playbook por meio das listas de casos, navegando até **Solicitações** > **Todas as Solicitações**.

Etapas do fluxo de trabalho

Vamos ver como um titular de cartão cria um caso de contestação de cartão a partir da entrada de contestação no portal. O titular do cartão executa as seguintes ações:

1. Crie um caso de contestação de cartão.

   O titular do cartão cria uma solicitação navegando até a página principal do portal ou o cabeçalho do menu do portal. Para obter mais informações sobre como criar uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitação, consulte Como criar uma solicitação de caso de contestações de cartão a partir do catálogo de serviços

2. Inicie uma contestação.

   O titular do cartão seleciona a conta financeira para iniciar uma contestação. Em seguida, eles escolhem a transação contestada na lista de transações na conta financeira e fornecem informações adicionais para determinar a categoria da contestação, respondendo às perguntas. Para obter mais detalhes sobre as várias fases de atividades, consulte Iniciar uma contestação.

   Nota: Se a categoria de contestação for Fraude, o titular do cartão poderá selecionar transações adicionais na lista de transações se mais de uma transação estiver sendo contestada.

3. Preencha o questionário de contestação.

   O titular do cartão preenche o questionário de contestação respondendo às perguntas.

4. Carregar documentos.

   O titular do cartão carrega qualquer documentação de suporte nesta etapa, como detalhes do pedido, faturas e conversas entre as partes.

5. Envie o caso para revisão.

   O titular do cartão revisa o valor da contestação, adiciona comentários adicionais sobre as transações contestadas e envia o caso para revisão. Para obter mais informações, consulte Investigação de uma contestação.

Nota: Antes de enviar uma candidatura, você pode salvá-la como rascunho para retornar e concluir mais tarde. Depois de salvos, você pode encontrar seus rascunhos na lista de casos em **Solicitações** > **Todas as Solicitações**. Após o envio, você pode exibir atualizações sobre o caso no rastreador de contestação. Para obter mais informações sobre o rastreador de contestação, consulte Exibição do status de uma solicitação usando o rastreador de contestação

Como criar uma solicitação de caso de contestações de cartão a partir do catálogo de serviços

Crie uma solicitação de caso de contestação de cartão nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor navegando no catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Crie uma solicitação acessando a página principal do portal ou o cabeçalho do menu do portal e executando uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Solicitar algo	Na página principal do portal, selecione o link **Solicitar algo**.
Solicitações	No cabeçalho do menu do portal, navegue até **Solicitações** > **Solicite algo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Navegue pelo catálogo de serviços e selecione **Suporte** > **Relatar uma contestação**.
   Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis ou pesquisar o catálogo.
3. Na página de admissão de casos de contestações de cartão, preencha as informações relacionadas à solicitação.
   Para obter mais informações sobre as várias fases do caso de contestações de cartão no playbook, consulte Fluxos de trabalho de contestação
4. Selecione **Enviar**.

Exibição do status de uma solicitação usando o rastreador de contestação

Rastreie o andamento das solicitações de caso de contestação de cartão usando o rastreador de contestação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice.customer

Procedimento

1. No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente ou consumidor, clique em **Solicitações** > **Todas as Solicitações**.
2. No filtro Minhas listas, clique em **Minhas solicitações**.
3. Clique em um caso na lista Casos.
4. Verifique o status do caso contestado, exiba a lista de transações contestadas e revise os documentos enviados no rastreador de contestação.

Fluxos de trabalho de contestação

Como agente de contestação de cartão ou conector de agente, você pode trabalhar em um caso de contestação de cartão de crédito ou débito investigando e resolvendo solicitações de contestação de titulares de cartão.

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, ele inicia um caso de serviço de contestação e aciona o fluxo de transação de contestação. Este fluxo inclui várias tarefas específicas para os detalhes do caso.

Para casos de gestão de contestação de cartão de crédito ou débito, as tarefas são geradas para cada transação que tem uma solicitação de contestação. O playbook orienta você nessas tarefas, garantindo que você as gerencie e execute com eficácia com base em investigações e decisões tomadas pelas partes envolvidas, como titular do cartão, rede do cartão ou comerciante. Com informações ou decisões dessas partes, você, como agente de contestação, concluirá atividades e tarefas nas fases de início, revisão, processamento, investigação, estorno e encerramento de um caso de contestação.

Iniciar

Quando um agente de contestação inicia um caso, o caso começa na fase de Iniciação. Os casos de contestação criados usando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) com a habilidade Entradas de contestação via Virtual Agent também começarão na fase de Iniciação.

Durante esta fase, você pode identificar a transação contestada, adicionar mais transações (se a categoria de contestação for Fraude), selecionar transações associadas, preencher o questionário de contestação e carregar qualquer documentação de suporte. Casos de contestação criados usando Now Assist para FSO são preenchidos com informações coletadas e inferidas das respostas do cliente no bate-papo do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma transação é selecionada para contestação, você pode obter informações adicionais sobre a transação com uma integração, como Ethoca Consumer Clarity e Order Insight Digital Management .

O sistema avalia as regras de decisão e determina as regras de política para cada transação no caso (por exemplo, qual transação se qualifica para um crédito provisório em vez de um crédito final).

O sistema gera tarefas com base nas regras de política que são avaliadas quando um caso é enviado. Por exemplo, quando um caso tem uma categoria de contestação de fraude, o sistema cria uma tarefa para bloquear e reemitir o cartão.

Para obter informações sobre como configurar regras de negócio, consulte Explorar tabelas de decisão .

Para obter informações sobre Now Assist para FSO, consulte Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Revisar

Se um caso de contestação tiver sido enviado por um cliente por meio de um portal de serviços, o caso começará na fase de Revisão. Se o caso tiver sido iniciado por um agente, esta fase será ignorada.

O agente de contestação revisa a admissão de contestação, incluindo as transações contestadas, o valor da contestação e os motivos da contestação.

O agente fornece respostas para todas as perguntas adicionais não respondidas pelo titular do cartão e para todas as perguntas que ele deve resolver. Se a categoria da contestação mudar, o sistema produzirá um questionário para a categoria recém-selecionada, que será preenchido pelo agente.

Após a revisão, o agente envia o caso e continua com as raias e atividades subsequentes no caso.

O sistema gera tarefas com base nas regras de política que são avaliadas quando um caso é enviado. Por exemplo, quando um caso tem uma categoria de contestação de fraude, o sistema cria uma tarefa para bloquear e reemitir o cartão.

Processando

Depois que o caso é enviado, um agente pode monitorar e progredir as transações contestadas na fase de processamento. Esta fase apresenta uma visão geral do caso geral e rastreia o status de cada transação e suas tarefas relacionadas.

Cada transação contestada no caso é exibida nesta exibição como um cartão separado. Cada cartão contém as seguintes informações:

- Número da transação de contestações de cartão
- A fase em que a transação contestada está (Investigar, Estornar ou Concluir)
- Se a transação é com cartão presente ou cartão não está presente
- Valor da contestação
- Data da transação
- Tipo de comerciante
- Status da transação

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atividade atual
- ANS de atividade

Investigar

Esta fase se aplica a cada transação contestada em um caso. Você pode acessar esta fase abrindo uma transação contestada na fase de Processamento do playbook.

Durante esta fase, a rede do cartão, o banco emissor do cartão, o banco comercial ou adquirente e o comerciante se envolvem em processos de revisão para tomar as decisões finais para cada transação. Nesta fase, você pode alertar o comerciante sobre uma contestação de transação de cartão.Se um comerciante recusar uma transação contestada, será criada uma tarefa para Investigar transações.

As regras de contestação de cartão para a tabela de decisão de Política Interna automatizam decisões para a transação, como:

- Negar: a contestação da transação foi negada.
- Crédito final imediato: esta decisão fornece crédito final imediatamente ao titular do cartão. Por exemplo, se o valor da transação contestada for inferior a US$ 25, a regra de negócio de um banco poderá optar por iniciar o crédito final imediato. Se o crédito final imediato for decidido, o caso de contestação avançará pelo fluxo de trabalho para determinar se deve ser iniciado um estorno, baixado o valor ou negado o crédito e revertido o estorno, devolvendo o crédito ao titular do cartão.
- Crédito provisório: esta decisão fornece crédito temporário ao titular do cartão. Se o comerciante recusar a contestação, o caso passará por uma investigação manual.
- Sem crédito: esta decisão não fornece crédito. Se o comerciante recusar a contestação, o caso passará por uma investigação manual.

Estorno

Esta fase se aplica a cada transação contestada em um caso. Você pode acessar esta fase abrindo uma transação contestada na fase de Processamento do playbook.

Durante a fase de estorno, a contestação é encaminhada para a rede do cartão. A rede do cartão encaminha a contestação para o adquirente.

Nesta fase, ocorrem as seguintes ações:

- A transação fraudulenta é relatada para a rede do cartão.
- Um estorno foi iniciado. Há um período de espera para ver se há uma representação. Na tarefa Revisar representação, o agente determina se a prova é suficiente e aceita ou rejeita a representação.
- Se o agente aceitar a representação e o crédito provisório tiver sido emitido, reverta o crédito provisório para reembolsar o comerciante se um estorno tiver sido iniciado com o banco adquirente.
- Nos playbooks de contestação de cartão integrados à Visa, os agentes também podem progredir uma transação contestada por meio de pré-arbitragem, arbitragem e recurso na fase de estorno. Eles podem revisar as respostas para cada uma delas e criar registros em resposta conforme necessário.

Os fluxos de cartão de bloqueio ou de reemissão são executados em paralelo com o restante do fluxo de gestão de contestações em execução para as várias transações contestadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fechamento

Depois que um caso é processado de acordo com as determinações finais para todas as transações de contestação associadas ao caso, o caso avança para o fechamento.

Se as regras de política avaliadas negarem a transação, ela será movida diretamente para o fechamento.

Os agentes podem inserir o Código de resolução e quaisquer Anotações de resolução antes que o caso seja movido para o estado Encerrado concluído.

Como gerenciar solicitações de serviço de contestação

A gestão de contestação permite que os agentes criem casos de contestação para contas de cartão de crédito e débito pessoais e empresariais e automatizem o processo de roteamento de contestação e atividades relacionadas a fraudes. Saiba como os agentes iniciam, investigam e resolvem casos de contestação para clientes pessoais e comerciais.

Ao usar o caso de serviço de contestação e suas tarefas associadas, você pode gerenciar casos de contestação para seus clientes. Os clientes podem contestar uma transação em sua conta do cartão por vários motivos, como:

- Transações não autorizadas
- Atividades fraudulentas
- Erros de cobrança
- Recibo de mercadorias danificadas, insatisfatórias ou devolvidas
- Quaisquer outros motivos válidos para contestação

Fluxo de trabalho automatizado

A gestão de disputas incorpora fluxos de trabalho predefinidos que simplificam o processo. Quando um caso de contestação é iniciado, um fluxo de solicitação de contestação é gerado automaticamente, com base nos requisitos específicos do caso. Este fluxo de trabalho se baseia nos seguintes fatores:

- Informações fornecidas durante a fase de iniciação do caso.
- Decisões tomadas de acordo com regras de negócio predefinidas.
- Entradas obtidas de tarefas anteriores.

As tarefas atribuídas a um caso de contestação são determinadas pelas informações ou decisões atualizadas no caso. Essas tarefas de contestação são atribuídas a agentes de contestação dedicados, que são solicitados a executar ações de acompanhamento, como notificar o comerciante e emitir crédito provisório ou final.

Para resolver casos, os agentes executam várias atividades, como realizar investigações e iniciar estornos para as tarefas atribuídas a eles. O caso e suas tarefas são atribuídos aos grupos de atribuição ou agentes usando regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de contestação.

Painéis

ServiceNow® Performance Analytics forneça aos responsáveis pelo serviço informações sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com exibições personalizáveis está disponível para a Gestão de contestação de operações com cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um caso de contestação de cartão

Um agente pode iniciar a contestação de cartão ou relatar uma contestação criando um caso de contestação em nome de um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector ou sn_bom_credit_card.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e regras de negócio FSO.

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Crie um caso a partir da lista de casos de serviço de contestação ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de contestação da lista de casos de contestação	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, clique em **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.
Caso de contestação de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Selecione **Criar caso**. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Serviços de contestação de cartão** na lista de categorias.
5. Na lista Selecionar serviço, selecione **Transações de cartão de contestação**.
6. Selecione **Criar**.

Resultados

- Um caso de serviço de contestação é criado no estado Novo.
- O agente de contestação pode continuar trabalhando na fase de início do caso. Consulte Iniciar uma contestação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar em um caso de contestação

Trabalhe em um caso de contestação de cartão para revisar as informações do caso, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver a solicitação de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer a resolução de uma contestação, há duas maneiras de gerar um caso:

- Um agente inicia um caso e fornece detalhes da transação de contestação, acionando um fluxo de trabalho para a transação.
- Um cliente registra uma contestação por meio do portal do cliente da instituição financeira. (Consulte Entrada de contestação no portal para obter mais informações.) O agente de contestação atribuído ao caso revisa os detalhes enviados, faz atualizações conforme necessário e envia o caso para investigação.

Em todo o fluxo de trabalho, os agentes de contestação concluem suas tarefas atribuídas e os status das tarefas associadas ao caso são atualizados. Dependendo das atualizações de tarefa, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas. Se houver mais de uma transação contestada associada a um caso, o caso permanecerá aberto até que os fluxos de trabalho de cada transação sejam concluídos e encerrados.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação. As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis na guia Tarefas do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta um agente nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Iniciar** - Se este caso tiver sido criado por um agente de contestação, esta fase estará ativa. Se o caso tiver sido enviado por meio de um portal de contestação do cliente, ele mostrará os detalhes fornecidos pelo cliente e todas as atividades serão concluídas.

  Esta fase permite que você insira informações da contestação, carregue documentos, preencha o questionário de contestação e envie o caso.

- **Revisão** - se este caso foi enviado por meio de um portal de contestação do cliente, esta fase estará ativa. Se o caso tiver sido criado por um agente de contestação, ele será ignorado.

  Esta fase inclui atividades para revisar os detalhes de um caso enviado, incluindo as transações selecionadas e os motivos da contestação. Você também pode responder a perguntas adicionais para fornecer mais informações e modificar as respostas para maior precisão.

- **Investigação** - Esta fase permite determinar a opção de recuperação, dar baixa em um valor de transação, fornecer crédito final imediato, acionar uma colaboração pré-contestação, iniciar crédito provisório, determinar crédito provisório reverso e investigar a transação.
- **Estorno** : esta fase permite que você denuncie fraudes, inicie estorno e revise as evidências de representação do comerciante.
- **Fechamento** - Quando o caso estiver em um estado a ser encerrado, você poderá selecionar o código de resolução e quaisquer anotações de resolução antes de fechar o caso.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade de caso/contestação	Ação
Para enviar um caso de contestação	No playbook de caso, selecione **Enviar**.
◦ Para fechar tarefas de investigação ◦ Para encerrar tarefas de estorno	No formulário de tarefa, selecione **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultados
As tarefas são atualizadas para Encerrado concluído.

Iniciar uma contestação

Inicie um caso de contestação em Financial Services Card Operations para uma transação associada a uma conta de cartão. Você pode inserir informações de contestação, preencher o questionário de contestação, carregar documentação de suporte e enviar o caso para investigação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode contestar uma ou mais transações associadas a uma conta de cartão criando um caso de contestação.

Para criar um novo caso de serviço de contestação, consulte Criar um caso de contestação de cartãoe continue este procedimento a partir da etapa 6 para iniciar o caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Na fase **Iniciar** playbook, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas.

Atividade	Descrição
Selecionar transações	Forneça informações sobre o titular do cartão e a contestação, como: ◦ O nome da conta ou do consumidor ◦ A categoria da contestação ◦ A conta do cartão que foi usada para a transação contestada ◦ A transação contestada
Adicionar mais transações	Se a categoria de contestação for Fraude, esta atividade será exibida. Você pode selecionar transações adicionais na lista de transações se houver mais de uma transação sendo contestada. Conforme as transações são adicionadas, elas são atualizadas no painel **Estado das transações**.
Retomar caso de contestação	Esta atividade será exibida se o caso tiver sido criado usando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) com a habilidade Entrada de contestação via Virtual Agent. Quando um cliente inicia uma conversa com o chatbot Virtual Agent e seleciona Relatar uma contestação, um caso de contestação é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
	Se a conversa terminar antes de o caso ser enviado, um agente poderá retomar a admissão e revisar ou selecionar os detalhes da transação e da conta da contestação nesta atividade.
Preencher questionário de contestação	Preencha o questionário de contestação respondendo às perguntas. **Nota:** Esta etapa aparecerá se você tiver Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa ou Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard instalado e a transação contestada tiver ocorrido na respectiva rede de cartão.
Carregamento do documento	Carregue qualquer documentação de suporte nesta etapa, como detalhes do pedido, faturas e conversas entre as partes.
Enviar contestação	Confirme o valor da contestação e adicione outros comentários sobre a transação contestada. Se você estiver usando um pacote de conteúdo de contestação, também poderá ver o campo de código de motivo disponível com base nas respostas enviadas. Para aqueles que usam um pacote Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA, pode haver uma opção para indicar se esta é uma nova conta financeira, o que afeta a aplicabilidade do Acordo de nível de serviço (ANS). Marque a caixa de seleção para confirmar que você leu e entendeu a isenção de responsabilidade.

Tradução automática

7. Feche a tarefa do playbook.

Ação	Atividade de contestação
Salvar mudanças	Salve a tarefa de informações da contestação.
Enviar	Quando você seleciona **Enviar**, o sistema executa as regras de qualificação de estorno em segundo plano. Essas regras determinam se a transação está qualificada para um estorno, que se baseia nas respostas fornecidas no questionário e no código

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Atividade de contestação
	de motivo. As informações de qualificação de estorno são registradas na transação de contestação do cartão.

Bloqueio e reemissão de um novo cartão

A tarefa Bloquear e reemitir novo cartão será acionada automaticamente se a categoria de contestação de um caso for Fraude.

Depois que a tarefa da atividade Informações de contestação for concluída na fase Iniciar do Playbook, a tarefa Bloquear e reemitir novo cartão será acionada automaticamente se a categoria de contestação do caso for Fraude.

Você pode exibir a tarefa gerada na guia Tarefas do caso.

Analisar uma contestação da entrada do titular do cartão

Revise os casos de contestação em Operações de serviços financeiros (FSO) enviados por clientes de um portal de admissão de contestações. Você pode verificar as transações contestadas, atualizar o motivo da contestação e enviar para investigação após a revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas (☰).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Na fase **Revisar** playbook, revise as informações enviadas e faça os ajustes necessários.

Atividade	Descrição
Revisar entrada	Revise as transações contestadas e o motivo da contestação. Para modificar as transações contestadas, selecione **Exibir todas as transações**. Marque ou desmarque as transações e feche a janela para salvar suas mudanças. Para modificar a categoria da contestação, selecione **Modificar motivo da contestação**. Responda às perguntas apresenta-

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
	das e selecione **Atualizar motivo da contestação**.
Perguntas adicionais	Forneça respostas a quaisquer perguntas adicionais não respondidas pelo titular do cartão e resolva quaisquer perguntas adicionais conforme necessário. Se a categoria de contestação mudar, o sistema produzirá um questionário para a categoria recém-selecionada, que você deverá preencher. Selecione **Continuar** quando terminar o questionário.
Enviar para investigação	Revise o valor da contestação e o código de motivo da contestação. Adicione comentários ou descrições para as transações de contestação e selecione **Enviar**.

Investigação de uma contestação

Conclua tarefas como determinar uma opção de recuperação, dar baixa no valor de uma transação contestada e fornecer crédito final imediato, notificar o comerciante, iniciar crédito provisório, determinar reversão de crédito provisório e investigar a transação.

Determinar opção de recuperação para fornecer crédito final

Conclua a tarefa de opção de recuperação para escolher se deseja buscar o estorno de uma transação em que o crédito final para o cliente do cartão será fornecido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um estorno é iniciado pelo banco e buscado quando um provedor de cartão solicita ao comerciante a devolução ao cliente de fundos perdidos em uma transação fraudulenta ou contestada. Se o estorno não for realizado, o agente seleciona se deseja negar ou cancelar a transação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Opção de recuperação** na fase do playbook de investigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione a tarefa de recuperação que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.

- No campo **Buscar estorno**, selecione se a determinação é buscar o estorno do comerciante.
- No campo **Negar contestação**, selecione se a determinação deve negar a contestação.

9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de opção de recuperação	Selecione **Fechar**.

Resultados

- Se a determinação tiver sido feita para negar a contestação, o estado da tarefa de transação será atualizado para Encerrado concluído.
- Se a determinação tiver sido feita para prosseguir com o estorno, as tarefas relevantes para a transação serão acionadas para a fase de Estorno.

Baixa o valor da transação contestada

Dar baixa em um valor de transação contestada incobrável.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o estorno não for realizado com o comerciante e o agente determinar a baixa do valor da transação contestada, a transação será movida para a tarefa de baixa de fundos para contabilizar a perda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Baixa de fundos** na fase do playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de baixa de fundos que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de opção de baixa de fundos	Selecione **Fechar**.

Fornecer crédito final imediato

Emitir crédito final imediato para o titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com base nas regras de negócio, o banco pode determinar a emissão de crédito final imediato para o titular do cartão. O crédito final imediato pode ser emitido durante a fase de investigação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **de crédito final imediato** na fase do playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de crédito final imediata que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de crédito final imediato	Selecione **Fechar**.

Resultados
O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído. A transação de contestação passa para a fase de Estorno.

Analisar alertas de comerciante participante

Alerte o comerciante sobre uma contestação de transação com cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Durante a fase de investigação de uma contestação de transação, esta tarefa alerta o comerciante sobre a transação contestada. O comerciante pode optar por resolver a transação contestada diretamente com o cliente ou recusar-se a resolver a contestação com o cliente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.

2. Selecione o ícone de listas ( ).

3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
- Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
- Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.

4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.

5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.

6. Opcional: No playbook integrado ao Visa, selecione a guia **Processamento** e selecione o ID da transação.

7. Selecione a atividade **Revisar comerciante participante** na fase do playbook de investigação.

8. Selecione a tarefa Alertar comerciante que você deseja concluir.

9. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
No campo **Resposta do comerciante**, selecione uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Contestação aceita**: selecione esta opção se o comerciante optar por resolver a contestação com o cliente.
- **Contestação recusada**- selecione se o comerciante se recusar a resolver a contestação com o cliente.

10. Opcional: No campo **Observações**, insira comentários.
11. Selecione uma das ações a seguir.

Atividade de contestação	Ação
Para salvar mudanças na atividade	Selecione **Atualizar**.
Para fechar a atividade Revisar alertas de comerciante participante	Selecione **Fechar tarefa**.

Resultados

O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído. O resultado definido pela transação depende da decisão do comerciante:

- Se o comerciante resolver a transação diretamente com o cliente, a transação será movida para um resultado Encerrado concluído.
- Se o comerciante se recusar a resolver a transação com o cliente, a contestação da transação permanecerá no estado Trabalho em andamento e continuará pelas fases do fluxo de trabalho do processo de contestação.

Emitir crédito provisório para o cliente

Inicie o crédito de crédito provisório temporário para o titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com a provisão de crédito temporário, é fornecido um aviso ao cliente de que o caso está sob investigação e que o resultado da investigação pode determinar a reversão ou a provisão permanente do crédito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione o ID da transação no playbook de nível de transação da guia **Processamento**. A fase **Investigar** é iniciada para a transação.
7. Na atividade **Emitir crédito provisório**, faça as mudanças necessárias
8. Opcional: No campo **Observações**, insira comentários.
9. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para salvar mudanças na atividade	Selecione **Atualizar**.
Para emitir crédito provisório para o cliente	Selecione **Fechar** tarefa.

Investigar transações

Se um comerciante recusar uma contestação de transação, o caso poderá passar para a tarefa de investigação manual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Opcional: No playbook de nível de transação c da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. Selecione a atividade **Investigar transações** na fase do playbook de investigação.
8. Selecione se deseja criar uma solicitação de estorno na lista **suspensa Buscar**estorno.
   - `Sim`: selecione para buscar um estorno do comerciante.
   - `Não`: selecione para não buscar o estorno do comerciante.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
10. Opcional: No campo **Observações**, insira comentários.
11. Opcional: Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
12. Selecione **Continuar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O caso é enviado para revisão e aprovação do gerente de contestações quando a qualificação de estorno é `Não` e o agente define o valor **de Buscar estorno** como `Sim`. Depois que o gerente aprovar a tarefa, o agente do usuário poderá continuar com a contestação.

13. Selecione **Iniciar contestação**.
    Uma contestação é iniciada em com o sistema Visa. O Fluxo de atividades indica se a solicitação à Visa foi enviada com sucesso.

Iniciando um estorno

Conclua tarefas como denunciar fraude, iniciar um estorno e reembolsar um comerciante.

Relatar fraude para uma rede de cartão

Relate possível fraude em uma transação para uma rede de cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma transação incluirá a tarefa de relatório de fraude no fluxo de trabalho se uma possível fraude tiver sido sinalizada para uma transação durante a investigação manual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **de denúncia de fraude** na fase Playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de relatório de fraude que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de denúncia de fraude	Selecione **Fechar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Se a fraude foi sinalizada, se não foi acionada anteriormente, a tarefa de bloqueio e reemissão do cartão será acionada. A transação passa para a fase Iniciar estorno.

Iniciar estorno e recuperar fundos do comerciante

Inicie uma solicitação para que o emissor da rede do cartão credite o cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma investigação manual pode resultar no início de um estorno, criando uma tarefa para recuperar fundos de transação do comerciante.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Iniciar estorno** na fase Playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de início de estorno que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
   - No campo **Detalhes do estorno**, selecione o código de estorno.

     Nota: Para configurar códigos de motivo de estorno, um administrador pode navegar até **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Dados de referência** > **Códigos de motivo de estorno**.

   - No campo **Representado pelo comerciante**, selecione se o comerciante está fornecendo representação para contestar a solicitação de estorno.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Para enviar a solicitação, selecione **Iniciar estorno**.
12. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de início de estorno	Selecione **Fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O estado da tarefa passa para o estado Encerrado concluído. Além disso:

- O banco do comerciante determina se deve fornecer o crédito ao banco emissor.

  Nota: O acompanhamento de fundos creditados do banco do comerciante ocorre fora da aplicação Financial Services Card Operations. A aplicação requer integração com a rede de cartão aplicável.

- O comerciante pode fornecer evidências para a transação e recusar o estorno, ou o comerciante pode aceitar o estorno, o que resultará no crédito de volta para o cliente com os fundos.

O que Fazer Depois
Revisar representação

Revisar representação

Revise as evidências de representação fornecidas por um comerciante durante uma solicitação de estorno. Uma representação é o processo em que uma empresa pode provar que uma cobrança que está sendo questionada é válida e que a cobrança do consumidor não deve ser revertida.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um comerciante não concordar com um estorno, ele poderá enviar evidências de representação na tentativa de contestar o estorno e apoiar sua alegação de que uma transação é válida para o banco adquirente por meio de representação. O banco emissor revisa as evidências e determina outras ações sobre a transação contestada.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Revisar representação** na fase Playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de representação de revisão que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Opcional: Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
11. Selecione **Enviar para aprovação**.
    O caso é enviado para revisão e aprovação do gerente de disputas.
12. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de representação de revisão	Selecione **Fechar**.

Resultados
O estado da tarefa passa para o estado Encerrado concluído.

As evidências de representação do comerciante são enviadas ao banco adquirente, que transmite as informações para o banco emissor avaliar.

- Se o banco emissor determinar que manterá o estorno, o caso será movido para a tarefa Fornecer crédito final ou Converter crédito provisório em crédito final.
- Se o banco emissor determinar a rescisão do estorno, o caso passará para a tarefa Devolver fundos ao comerciante. Se o crédito provisório tiver sido concedido anteriormente ao cliente, o caso será movido para a tarefa Reverter crédito provisório antes de passar para a tarefa Devolver fundos ao comerciante.

Fornecer crédito final ao cliente

Se a representação de um comerciante não tiver sido aprovada como evidência de apoio suficiente pelo banco emissor, o banco emissor manterá o estorno.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se a representação de um comerciante não tiver sido aprovada como evidência de apoio suficiente pelo banco emissor, o banco emissor manterá o estorno e o crédito final será fornecido ao cliente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Fornecer crédito final** na fase do playbook de Estorno.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione a tarefa Fornecer crédito final que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa Fornecer crédito final	Selecione **Fechar**.

Resultados
Depois que a emissão de crédito final para o cliente é enviada, o estado da tarefa de transação é atualizado para Encerrado concluído.

Converter crédito provisório em crédito final

Converta o crédito provisório emitido anteriormente para um cliente em uma emissão de crédito final.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se as evidências de representação de suporte de um comerciante não foram fornecidas ou aprovadas como suficientes pelo banco emissor, o banco emissor manterá o estorno e o crédito provisório emitido anteriormente para um cliente será convertido em crédito final emitido para o cliente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Converter crédito provisório em crédito final** na fase Playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de conversão de crédito provisório em crédito final que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa Converter crédito provisório em crédito final	Selecione **Fechar**.

Resultados
Depois que a emissão de crédito final para o cliente é enviada, o estado da tarefa de transação é atualizado para Encerrado concluído.

Reverter crédito provisório

Reverta o crédito temporário emitido pelo banco para o titular do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção de reverter o crédito provisório existe quando o crédito provisório foi emitido para um cliente em cenários como:

- Durante a fase de investigação – Durante a tarefa de investigação manual, uma determinação de que uma transação não era fraude.
- Durante a fase de estorno: um banco emissor avalia as evidências de representação do comerciante após a ocorrência de um estorno e toma a decisão de rescindir um estorno.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Reverter crédito provisório** na fase Playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de reversão de crédito provisório que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de reversão de crédito provisório	Selecione **Fechar**.

O que Fazer Depois
Reembolsar um comerciante

Reembolsar um comerciante

Um comerciante pode ser reembolsado se a evidência de representação for aprovada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma decisão de reembolsar o comerciante tiver sido selecionada durante a tarefa Revisar representação, a tarefa Devolver fundos ao comerciante será acionada no fluxo de trabalho. Depois que o banco emissor avalia as evidências de representação do comerciante após a ocorrência de um estorno e determina a rescisão de um estorno, o banco emissor retornaos fundos associados à transação para o comerciante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Devolver fundos ao comerciante** na fase Playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa Devolver fundos ao comerciante que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Feche a tarefa do playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa Devolver fundos ao comerciante	Selecione **Fechar**.

Resultados
A tarefa é atualizada para o estado Encerrado concluído. Se a transação for a única ou a última transação a ser resolvida para o caso, o caso será movido para o estado e fase Encerrado concluído.

Encerrar uma contestação de cartão

Depois de concluir todas as tarefas em um caso de contestação de cartão, você pode adicionar os detalhes finais e fechar o caso na fase do playbook de fechamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
5. Clique na fase do playbook **de fechamento** para mostrar a exibição de caso de fechamento.
6. Selecione o **Código de resolução** para indicar o resultado do caso.
7. Insira as anotações de encerramento no campo **Anotações de resolução**.
8. Feche o caso do playbook.

Ação	Atividade de contestação
Salvar mudanças	Salve as informações de resolução.
Encerrar	O Código de resolução e as Anotações de resolução são salvos no caso, e o estado do caso é atualizado para Encerrado concluído.

Como trabalhar em um caso de contestação integrado ao Visa

Para melhorar o processo de contestação de cartão, o playbook se integra a subfluxos que se comunicam com Visa, oferecendo suporte a um ciclo de vida de contestação de ponta a ponta, desde o início de uma contestação inicial até a resolução final.

Essa integração permite que você:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Realizar consultas de compra do titular do cartão
- Pesquisar transações específicas
- Vincular transações associadas
- Denunciar atividade fraudulenta
- Criar um caso Visa
- Iniciar estornos
- Enviar questionários de contestação

Visão geral de pré-arbitragem e arbitragem

A integração do playbook de contestação de cartão com a Visa é compatível com fluxos de trabalho de pré-arbitragem e arbitragem. Se um emissor e um adquirente não puderem resolver uma contestação, qualquer uma das partes poderá iniciar a pré-arbitragem, que poderá ser escalonada para a arbitragem. Na arbitragem, a Visa fornece a decisão final.

Nota: No playbook, o termo "registro de caso" é usado para se referir ao envio de um caso de arbitragem para a Visa.

Fluxos de trabalho

Um recurso também pode ser criado pelo emissor ou adquirente se qualquer uma das partes não estiver satisfeito com a decisão de arbitragem da Visa.

A pré-arbitragem e a arbitragem seguem um destes dois fluxos de trabalho:

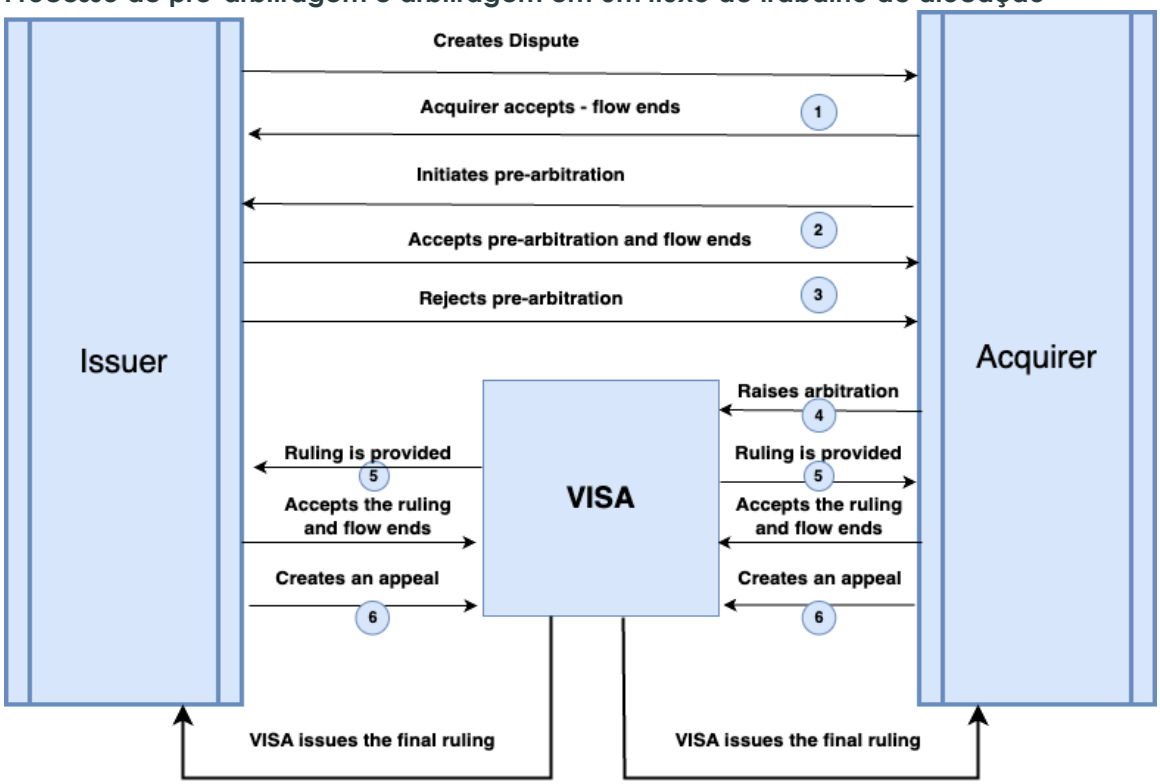
Nome do fluxo de trabalho	Categoria de contestação	Iniciado por
Fluxo de trabalho de alocação	• Fraude • Autorização	Adquirente
Fluxo de trabalho de colaboração	• Erros de processamento • Contestações do consumidor	Emissor

Fluxo de trabalho de alocação

O fluxo de trabalho de alocação envolve o adquirente que inicia a pré-arbitragem e a arbitragem para contestações de fraude e autorização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de pré-arbitragem e arbitragem em um fluxo de trabalho de alocação



1. O emissor cria uma contestação para uma transação. O adquirente aceita a contestação em nome do comerciante e encerra a contestação.
2. Se o adquirente não aceitar a contestação, ele poderá registrar uma pré-arbitragem junto ao emissor. O emissor pode aceitar a pré-arbitragem e encerrar a contestação.
3. O emissor pode rejeitar a pré-arbitragem e contestar a cobrança preenchendo um questionário de resposta de pré-arbitragem.
4. O adquirente pode optar por encerrar o fluxo não prosseguir com a arbitragem. Como alternativa, o adquirente pode prosseguir com a arbitragem e criar um registro de caso junto à Visa. A Visa então recebe o caso, decide sobre ele e fornece a decisão final.
5. A Visa fornece a decisão final. O emissor ou adquirente aceita a decisão e o caso é encerrado.
6. Qualquer uma das partes pode contestar a decisão se estiver insatisfeita, desde que atenda às diretrizes de recurso da Visa.

Fluxo de trabalho de colaboração

O fluxo de trabalho de colaboração envolve o emissor que inicia a pré-arbitragem e a arbitragem para processar erros e contestações de consumidor.

Processo de pré-arbitragem e arbitragem em um fluxo de trabalho de colaboração

1. O emissor cria uma contestação para uma transação. O adquirente pode enviar uma resposta de contestação aceitando totalmente, aceitando parcialmente ou recusando a contestação em nome do comerciante. Se o adquirente aceitar totalmente a contestação, ela será encerrada e o fluxo será encerrado.
2. Se o adquirente aceitar ou recusar parcialmente a contestação, o fluxo continuará.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O emissor, após consultar o titular do cartão, pode optar por registrar uma pré-arbitragem junto ao adquirente.
4. O adquirente pode responder à pré-arbitragem aceitando totalmente, aceitando parcialmente ou recusando a contestação. Se o adquirente aceitar totalmente a contestação, ela será encerrada e o fluxo será encerrado.
5. Se o adquirente aceitar ou recusar parcialmente a contestação, o fluxo continuará. O emissor pode optar por iniciar um registro de caso de arbitragem junto à Visa.
6. O caso é enviado para a Visa; eles decidem e fornecem a decisão final sobre o caso.
7. Qualquer uma das partes pode contestar a decisão se estiver insatisfeita, desde que atenda às diretrizes de recurso da Visa.

Como iniciar um caso de contestação

Inicie um caso de contestação no playbook de contestação de cartão com integração Visa para uma transação associada a uma transação. Insira os detalhes da contestação, preencha o questionário de contestação, carregue documentos e envie o caso para investigação.

O titular do cartão cria um caso de contestação

Quando um titular do cartão inicia um caso de contestação, a fase de início do playbook de contestação integrada da Visa inclui as seguintes atividades principais:

Atividades do titular do cartão

Atividade	Descrição
Selecionar transações	Você pode selecionar a conta financeira e a transação para contestação.
Motivo da contestação	Fornece um motivo para contestar a transação. Por exemplo, uma cobrança não reconhecida ou valor de transação incorreto.
Adicionar mais transações	Se a categoria de contestação for **Fraude**, esta atividade será exibida. Você pode selecionar transações adicionais na lista de transações se houver mais de uma transação sendo contestada.
Preencher questionário de contestação	Preenche um questionário para fornecer mais detalhes relacionados às transações contestadas.
Carregamento do documento	(Opcional) Carrega documentos de suporte para o caso.
Enviar contestação	Envie o caso de contestação para investigação adicional.

O agente de contestação cria um caso de contestação

Quando um agente de contestação inicia um caso de contestação, a fase de início do playbook de contestação integrada da Visa inclui as seguintes atividades principais:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do agente de contestação

Atividade	Descrição
Selecionar transações	Cria um caso de contestação selecionando o cliente, a categoria de contestação e a conta financeira. Exibe transações disponíveis para seleção.
Adicionar mais transações	Habilita a seleção de várias transações para contestação, se aplicável.
Selecionar transações associadas	Exibe transações associadas, permitindo a resolução por meio de reversões de comerciante ou processamento de contestação adicional.
Preencher questionário de contestação	Fornece respostas a perguntas específicas de transação no nível do caso.
Preencha perguntas de transação adicionais (várias transações)	Conclui perguntas específicas de transação no nível da transação para várias transações contestadas.
Carregamento do documento	(Opcional) Carrega documentos de suporte para o caso.
Enviar contestação	Finaliza o caso e o envia para investigação e, opcionalmente, comentários adicionais podem ser incluídos antes do envio.

Revisão de um caso de contestação

Analise os casos de contestação em Operações com cartão de serviços financeiros enviados pelo titular do cartão a partir do portal. Você pode verificar as transações contestadas e associadas, atualizar o motivo da contestação, preencher o questionário no nível da transação em caso de várias transações e enviar para investigação após a revisão.

Revisar atividades de fase para agentes de contestação

Quando um agente de contestação revisa um caso no portal, ele pode exibir e editar as transações escolhidas pelo titular do cartão. O agente também pode revisar o motivo da contestação, modificar as transações, atualizar a categoria da contestação e alterar as respostas da contestação. Depois de fazer as atualizações necessárias, eles clicam em **Continuar**.

Atividades de revisão

Atividade	Descrição
Revisar entrada	Revise o motivo da contestação, modifique as transações selecionadas, atualize a categoria da contestação e faça mudanças nas respostas da contestação
Selecionar transações associadas	Exiba a lista de transações associadas e todos os detalhes.
Perguntas adicionais	Responde às perguntas adicionais a serem respondidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de revisão

Atividade	Descrição
Preencha perguntas de transação adicionais (várias transações)	Responda a perguntas específicas de transação no nível da transação para várias transações contestadas.
Enviar para investigação	(Opcional) Insira comentários antes de enviar o caso para investigação e envia o caso para iniciar o processo de investigação.

Como processar um caso de contestação

A guia **Processamento** exibe todas as transações contestadas em um caso de contestação de cartão em um painel. Ele fornece informações de transação, como valor da contestação, data e hora da transação, comerciante, estado da transação, atividade atual e ANS de atividade.

Playbook de nível de transação

Depois que um caso de contestação é enviado, o sistema gera um playbook para cada transação contestada. Cada playbook de contestação de transação contém as fases **Investigar** e **Estorno**. Conforme a contestação prossegue, a fase apropriada é atualizada, respectivamente. Para abrir um playbook de nível de transação, selecione o ID da transação.

Informações relacionadas

Resuma uma contestação ou sinistros caso com o resumo de caso

Fase de investigação

Inicia a investigação e conclui tarefas como emitir crédito provisório, revisar alertas de comerciantes participantes e investigar a transação.

Ações do playbook de transação pelo agente de contestação

O agente de contestação gerencia transações contestadas por meio de várias atividades no playbook de transação. A fase **Investigação** do playbook de contestação de cartão integrado da Visa inclui as seguintes atividades principais:

Atividade	Descrição
Relatar fraude	Aciona o relatório de fraude quando a categoria de contestação é **Fraude**.
Emitir crédito provisório (IPC) para o cliente	Fornece crédito provisório para transações qualificadas para IPC.
Definir opção de recuperação	Define opções de recuperação para transações qualificadas para crédito final imediato (IFC).
Emitir crédito final (IFC)	Emite o crédito final para transações qualificadas para IFC depois de definir a opção de recuperação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Analisar alertas de comerciante participante	Revisa os alertas do comerciante e escolhe **Contestação recusada** para prosseguir ou **Contestação aceita** para encerrar o ciclo de vida e passar para o fechamento.
Investigar transações	Investiga a transação e decide se busca o estorno ou encerra o ciclo de vida da transação.

Se as regras de qualificação de estorno forem avaliadas como não qualificadas e a opção de prosseguir com o estorno estiver definida como **Sim**, o sistema acionará uma solicitação de aprovação para o gerente de contestação. O gerente revisa a tarefa de aprovação e pode selecionar **Aprovar** para prosseguir ou selecionar **Rejeitar**, o que retornará à tarefa de investigação. Depois que o gerente aprovar, o agente de contestação prosseguirá com o caso de contestação.

Informações relacionadas

Emitir crédito provisório para o cliente

Analisar alertas de comerciante participante

Investigar transações

Relatar fraude

Relate possível fraude em uma transação para uma rede de cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma transação incluirá a tarefa de relatório de fraude no fluxo de trabalho se uma possível fraude tiver sido sinalizada para uma transação durante a investigação manual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No nível de transação da guia **Processamento** do playbook, selecione o ID da transação.
7. A fase **Investigar** é iniciada para a transação.
8. Selecione a atividade **Denunciar fraude**.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas que você tenha coletado.
10. Opcional: No campo **Observações**, insira comentários.
11. Selecione **Enviar fraude**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O evento de fraude é enviado para a rede do cartão.

12. Selecione **Fechar tarefa**.

Resultados
Dependendo da regra de política, a tarefa passa para a próxima atividade. As seguintes atividades são exibidas com base na regra de política:

Regras de apólice

Regra de apólice	Atividade exibida
Crédito provisório imediato	Emitir crédito provisório para o cliente
Crédito final imediato	Definir opção de recuperação
Sem crédito	Alertar tarefa do comerciante
Negar	O caso foi negado

Fase de estorno

Inicie o estorno e conclua tarefas como iniciar um estorno, revisar e responder a eventos de pré-arbitragem e arbitragem e enviar e revisar recursos de caso.

Fluxo de trabalho de colaboração e alocação para pré-arbitragem e arbitragem

No fluxo de trabalho de colaboração, o emissor inicia a pré-arbitragem e a arbitragem para categorias de contestação, como erros de processamento e contestações de consumidor. No fluxo de trabalho de alocação, o adquirente inicia a pré-arbitragem e a arbitragem quando a categoria de contestação é Fraude ou Autorização.

Fluxo de trabalho de contestação de colaboração

No fluxo de trabalho de colaboração, os agentes de contestação trabalham para resolver contestações de consumidor e erros de processamento. Neste fluxo de trabalho, os emissores podem optar por iniciar a pré-arbitragem e a arbitragem, e os adquirentes respondem a esses eventos.

Playbook de transação para fluxo de trabalho de colaboração

O playbook de transação ajuda os agentes de contestação a lidar com **contestações de consumidor** e **erros de processamento** no fluxo de trabalho de colaboração da Visa. O playbook inclui atividades importantes, como iniciar estornos, revisar respostas a contestações, gerenciar tarefas de pré-arbitragem e arbitragem.

Atividade	Descrição
Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante	1. Inicia o processo de estorno e envia a resposta do comerciante à Visa para revisão. 2. Depois que a fila de lote é acionada, a transação passa para **Trabalho em andamento**. Para obter mais informações

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
	sobre como configurar a fila em lote, consulte Configurar o fluxo do Visa Queue Scheduler.
Associar transação da contestaçãoe	Revisa as transações associadas e a resposta da contestação, determinando se a pré-arbitragem é necessária.
Revisar resposta à contestação e criar pré-arbitragem	1. Revisa a resposta do comerciante para a contestação e inicia a pré-arbitragem. 2. Depois que a fila em lote é acionada, as respostas de pré-arbitragem são recebidas.
Revisar resposta da pré-arbitragem e criar arquivamento de caso	1. Revisa as respostas de pré-arbitragem e, se não for resolvido, determina se deve registrar uma arbitragem. 2. Depois que a fila em lote é acionada, a resposta da arbitragem é recebida e a transação é movida para **Trabalho em andamento**.
Revisar recurso e resposta ao arquivamento do caso	1. Revisa a decisão de arbitragem e, se não for resolvida, decide prosseguir com um recurso. 2. Depois que a fila em lote for acionada, a resposta da arbitragem será recebida, movendo a transação para **Trabalho em andamento**. **Nota:** O recurso pode ser criado pelo adquirente ou pelo emissor.
Revisar recurso de arquivamento do caso	Revisa a decisão de recurso e marca a resposta como resolvida ou não resolvida, determinando as próximas etapas da transação.
Converter crédito provisório em crédito final	Converte o crédito provisório em crédito final quando o caso é resolvido e encerra a tarefa.
Reverter crédito provisório	Reverte o crédito provisório somente para IPC, desde que **Reverter** tenha sido selecionado na tarefa anterior e, em seguida, fecha a tarefa.

Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante

Inicie uma solicitação de estorno para o emissor da rede do cartão para creditar o cliente com a rede do cartão e aguarde uma resposta do comerciante.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No playbook de nível de transação da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. Selecione a atividade **Iniciar estorno e preencher o comerciante**.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
10. Para enviar a solicitação, selecione **Iniciar estorno**.

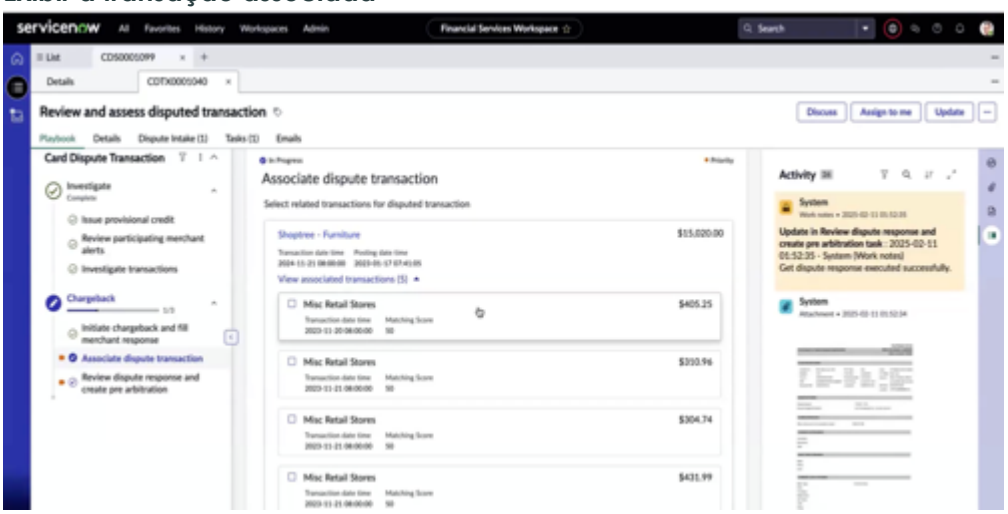
Resultados

Esta tarefa envia os dados do questionário da fase Iniciação para a Visa. A tarefa é movida para o estado **Aguardando informações externas** e o formulário é definido como somente leitura durante esse período de espera. Depois que a resposta é recebida, o estado da transação muda para **Trabalho em andamento**. O Fluxo de atividades exibe o sucesso da solicitação à Visa e, se a solicitação falhar, a opção **Acionar novamente** aparecerá para tentar novamente.

Associar transação da contestação

Listar transações associadas identificadas pela Visa após a criação do estorno. Revise essas transações e associe-as à transação contestada para ajudar a desviar e resolver a contestação na próxima atividade.

Exibir a transação associada



Revisar resposta à contestação e criar pré-arbitragem

Revise a resposta do comerciante para a contestação e inicie a pré-arbitragem, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No playbook de nível de transação da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. A fase **de estorno** é iniciada para a transação.
8. Selecione **Revisar resposta da contestação e criar atividade de pré-arbitragem**.
9. Revise a resposta do comerciante abrindo o registro no campo **Resposta da contestação**. A resposta pode incluir o valor aceito para o estorno ou motivos para não aceitar a contestação. Você também pode exibir a resposta do comerciante no Fluxo de atividades como um anexo.
10. No campo Resultado da resposta, selecione **Resolvido** ou **Não resolvido**.
11. Selecione uma das seguintes opções.

Resultado da resposta	Resultado
Não resolvida	Com base na regra de política, o campo **Reverter crédito provisório** aparece somente para a apólice de IPC. Ele não aparece para a apólice IFC e o campo Crédito final aparece para Sem crédito.
Não resolvida	Quando a pré-arbitragem é criada. Rejeitar a resposta da contestação do comerciante e continuar com a pré-arbitragem. Selecione `Continuar`. Um **link Preencher questionário** é exibido. Este questionário está associado ao caso de pré-arbitragem do emissor. Insira os detalhes no questionário e selecione **Enviar**.
Resolvido	Aceite a resposta da contestação e resolva a contestação.

12. Opcional: No campo **Descrição**, insira comentários.
13. Opcional: Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
14. Selecione **Criar pré-arbitragem** para criar uma pré-arbitragem.
    O Fluxo **de atividades** é atualizado com o resultado da solicitação.

Resultados

Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas**. O formulário está definido para o modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta. Você pode cancelar a solicitação três dias a partir da data de envio antes de receber uma resposta. Para cancelar a solicitação, selecione

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar. Se uma resposta for recebida, o valor **de resposta pré-arbitragem recebida** será alterado para `Sim` e o estado da transação será movido para `Trabalho em andamento`.

Revisar resposta da pré-arbitragem e criar arquivamento de caso

Revise a resposta do comerciante para a pré-arbitragem e crie um registro de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que a resposta do comerciante é recebida para pré-arbitragem, a resposta é atualizada no sistema e a tarefa é movida para fechamento automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No playbook de nível de transação da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. A fase **de estorno** é iniciada para a transação.
8. Selecione a atividade **Revisar resposta pré-arbitragem e criar registro de caso**.
9. Revise os detalhes da resposta pré-arbitragem do adquirente abrindo o registro no campo **Resposta pré-arbitragem recebida**.
   Você também pode exibir a resposta do comerciante no Fluxo de atividades como um anexo.
10. No campo **Resultado da pré-arbitragem**, selecione **Resolvido** ou **Não resolvido**.
    Se **Não resolvido** for selecionado, o campo **Deseja criar arquivamento de caso?** é exibido.
11. Para prosseguir com a criação de um registro de caso, selecione `Sim`.
12. Especifique o valor para o arquivamento do caso e o motivo do arquivamento do caso.
13. Insira detalhes adicionais nos campos **Descrição, Comentários**e **Anotações de trabalho** conforme necessário.
14. Selecione **Continuar**.
15. Selecione **Enviar registro de contestação**.

Resultados

Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas**. O formulário está definido para o modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta. A Visa confirma o registro do caso com uma carta de confirmação. Recupere a carta selecionando `Obter carta de confirmação`. A carta pode ser exibida no Fluxo de atividades.

O que Fazer Depois

Você pode retirar o registro do caso selecionando **Retirar caso**. Quando uma decisão da Visa estiver disponível, ela poderá ser acessada selecionando **Obter resposta de**

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registro de caso. A tarefa é fechada automaticamente e a atividade **Revisar resposta de arquivamento de caso** e recurso está acessível.

Revisar recurso e resposta ao arquivamento do caso

Revise a resposta do registro do caso e receba a carta de decisão da Visa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Visa emite uma carta de decisão apoiando o adquirente ou o emissor após revisar a resposta do registro do caso. Se uma das partes não estiver satisfeita com a decisão da Visa, ela poderá entrar com um recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No Playbook de nível de transação da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. A fase **de estorno** é iniciada para a transação.
8. Selecione a atividade **de recurso Revisar arquivamento de caso**.
9. Selecione **Obter resposta do registro do caso** para recuperar a carta de decisão da Visa.

   A carta pode ser exibida no Fluxo de atividades.
10. Selecione sua resposta no campo **Resultado da resposta**.
    - Para aceitar o resultado, selecione **Resolvido**.
    - Para contestar o resultado, selecione **Não resolvido**.
11. Selecione `Sim` no menu suspenso **Criar recurso**.

    Nota: Um recurso pode ser criado somente se determinadas condições forem atendidas. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de colaboração.
12. Insira o **valor da contestação**.
13. Forneça o **motivo da contestação**.
14. Insira detalhes adicionais nos campos **Descrição, Comentários**e **Anotações de trabalho** conforme necessário.
15. Selecione **Continuar**.
16. Selecione **Criar recurso** para criar o recurso para o valor especificado.

Resultados

Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas**. O formulário está definido para o modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta. A Visa confirma o recurso com uma carta de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

confirmação. Recupere a carta selecionando `Obter carta de confirmação` na atividade Revisar arquivamento de caso.

Revisar recurso de arquivamento do caso

Revise o recurso e obtenha uma confirmação da Visa para o recurso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Visa emite uma carta de decisão apoiando o adquirente ou o emissor após revisar a resposta do registro do caso. Se uma das partes não estiver satisfeita com a decisão da Visa, ela poderá entrar com um recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No playbook de nível de transação da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. A fase **de estorno** é iniciada para a transação.
8. Selecione a atividade **de recurso Revisar arquivamento de caso**.
9. Revise os detalhes do registro do caso e selecione **Obter carta de confirmação**.
   A carta pode ser exibida no Fluxo de atividades. Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas**. O formulário está definido para o modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta da Visa.
10. Depois que a Visa chegar a uma decisão, selecione **Obter resposta de recurso** para exibir a carta de decisão.
    A carta pode ser exibida no Fluxo de atividades.
11. Selecione sua resposta no campo **Resultado da resposta**.
    - Se você selecionar `Não resolvido`, a opção **Reverter crédito provisório** será exibida.
    - Se você selecionar `Resolvido` e **Continuar**, você aceitará a decisão e deseja emitir o crédito final.
12. Selecione **Fechar tarefa**.

Converter crédito provisório em crédito final

Converta o crédito provisório emitido anteriormente para um cliente em uma emissão de crédito final.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No Playbook de nível de transação da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. A fase **de estorno** é iniciada para a transação.
8. Selecione a atividade **Converter crédito provisório em crédito final**.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios.
10. Selecione **Fechar tarefa**.

Reverter crédito provisório

Reverta o crédito temporário emitido pelo banco para o titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No playbook de nível de transação da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. A fase **de estorno** é iniciada para a transação.
8. Selecione a atividade **Reverter crédito provisório**.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
10. Selecione **Fechar tarefa**.

Fluxo de trabalho de contestação de alocação

No fluxo de trabalho de alocação, os agentes de contestação trabalham para resolver contestações de fraude e autorização. Os adquirentes podem optar por iniciar a pré-arbitragem e a arbitragem e os emissores respondem.

Atividades do playbook de transação para fluxo de trabalho de alocação

O playbook de transação ajuda os agentes de contestação a lidar com **fraude** e **autorização** no fluxo de trabalho de alocação da Visa. O playbook inclui atividades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

importantes, como iniciar estornos, revisar respostas a contestações, gerenciar tarefas de pré-arbitragem e arbitragem. A tabela abaixo descreve as etapas de caso de uso neste processo.

Etapas de caso de uso	Descrição
Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante	Inicia o processo de estorno e envia o questionário de contestação para a Visa.
Revisar e responder à pré-arbitragem	**1.** Depois que a fila em lote é acionada, a pré-arbitragem de entrada é revisada e move a transação para o estado apropriado. Para obter mais informações sobre como configurar a fila em lote, consulte Configurar o fluxo do Visa Queue Scheduler **2.** Revisa e responde aos detalhes da pré-arbitragem.
Revisar arquivamento de caso de entrada e recurso	**1.** Depois que a fila em lote é acionada, recebe uma atualização sobre a arbitragem de entrada. **2.** Revisa a arbitragem e aguarda a decisão. **3.** Novamente, quando a fila em lote é acionada, recebe uma atualização sobre a decisão da Visa. **4.** Com base na decisão da Visa, decide entrar com recurso. **Nota:** O recurso pode ser criado pelo adquirente ou pelo emissor.
Revisar recurso de arquivamento do caso	**1.** Depois que a fila em lote é acionada, recebe atualização sobre o recurso e move a transação para o estado apropriado. **2.** Revisa a carta de decisão de recurso e decide se a contestação deve ser resolvida ou se é necessária uma ação adicional.
Converter crédito provisório em crédito final	Converte o crédito provisório em crédito final, se aplicável, e encerra a tarefa.
Reverter crédito provisório	Reverte o crédito provisório somente para IPC, desde que Reverter tenha sido selecionado na tarefa anterior e, em seguida, fecha a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisar e responder à pré-arbitragem

Revise e responda à solicitação de pré-arbitragem criada pelo adquirente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O adquirente pode optar por iniciar a pré-arbitragem. Você pode revisar e responder a esta atividade de pré-arbitragem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No nível de transação da guia **Processamento** do Playbook, selecione o ID da transação.
7. A fase **de estorno** é iniciada para a transação.
8. Selecione a atividade **Revisar e responder à pré-arbitragem**.
9. Revise a solicitação de pré-arbitragem abrindo o registro no campo **Solicitação de pré-arbitragem**.
   Você também pode exibir a resposta do comerciante no fluxo de atividades como um anexo.
10. Responda de uma das maneiras a seguir.

Valor do resultado de pré-arbitragem	Procedimento e resultado
Resolvido	Determine se o crédito provisório deve ser revertido usando o campo **Reverter crédito provisório**. Selecione **Continuar**e **Aceitar contestação**. Selecione **Fechar tarefa**. Como resultado, o emissor aceita a solicitação de pré-arbitragem do adquirente. Reverte o crédito provisório ou converte o crédito provisório em crédito final.
Não resolvida	Selecione **Continuar**. Selecione **Preencher questionário** e forneça todas as informações relacionadas à pré-arbitragem como resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor do resultado de pré-arbitragem	Procedimento e resultado
	Selecione **Enviar** para o formulário de questionário. Selecione Criar resposta de pré-arbitragem. Como resultado, o emissor refuta a pré-arbitragem.

Resultados
Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas**. O formulário está definido para o modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta. A Visa confirma o registro do caso com uma carta de confirmação.

O que Fazer Depois
Você pode cancelar a solicitação em três dias a partir da data de envio antes de receber uma resposta. Para cancelar a solicitação, selecione **Cancelar**. Se um registro de caso (arbitragem) for recebido, o valor **recebido de arbitragem de entrada** mudará para `Sim` e o estado da transação será movido para `Trabalho em andamento`.

Revisar arquivamento de caso de entrada e recurso

Revise o registro de caso de entrada criado pelo adquirente e crie um recurso, se necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você recusar a solicitação de pré-arbitragem do adquirente, o adquirente poderá criar uma solicitação de arbitragem. Você pode revisar a arbitragem e criar um recurso, se necessário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestação de cartão**, abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. No Playbook de nível de transação da guia **Processamento**, selecione o ID da transação.
7. A fase **de estorno** é iniciada para a transação.
8. Selecione a atividade **Revisar arquivamento de caso de entrada**.
9. Selecione **Obter detalhes do registro do caso** para obter os detalhes sobre o valor e o motivo do registro do caso.
   O motivo é exibido no campo **Motivo do arquivamento**.
10. Para sair do registro do caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Retirar**.
- Atualize o campo **Status do caso retirado** para indicar quem iniciou a retirada.
- Atualize o campo **Reverter crédito provisório**. Este campo aparece somente para a política IPC. Se não houver crédito, o campo **Crédito final** será exibido.

11. Selecione **Fechar tarefa**.
12. Selecione **Obter resposta de registro de caso** para exibir a decisão de registro de caso da Visa.
13. Selecione sua resposta no campo **Resultado da resposta**.
    - Para aceitar o resultado, selecione **Resolvido**.
    - Para contestar o resultado, selecione **Não resolvido**.
14. Se a resposta for **Não resolvido**, selecione `Sim` no menu suspenso **Criar recurso**.
    Um recurso pode ser criado somente se determinadas condições forem atendidas. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de alocação.
15. Insira o **valor da contestação**.
16. Forneça o **motivo da contestação**.
17. Selecione **Criar recurso**.

Resultados
Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas**. O formulário está definido para o modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta.

O que Fazer Depois
A Visa confirma o recurso com uma carta de confirmação. Recupere a carta selecionando `Obter carta de confirmação` na atividade**Revisar arquivamento de caso**.

Encerrando um caso de contestação

Depois de fechar a transação, o caso é movido para o fechamento.

Resolver as transações contestadas para fechamento

O agente de contestação finaliza as transações contestadas e as move para o fechamento. Este processo envolve o preenchimento dos detalhes de fechamento do caso e o processamento de qualquer reemissão de cartão necessária em casos de fraude.

Atividades de fechamento

Atividade	Descrição
Detalhes de fechamento do caso	Preenche os detalhes de fechamento necessários e encerra o caso.
Bloquear e reemitir cartão	Para contestações relacionadas a fraudes, bloqueie e emita novamente o cartão antes de encerrar o caso.

Modelos de e-mail pré-configurados em um fluxo de contestação de cartão

Modelos de e-mail são arquivos pré-formatados que você pode usar para começar a criar notificações por e-mail.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

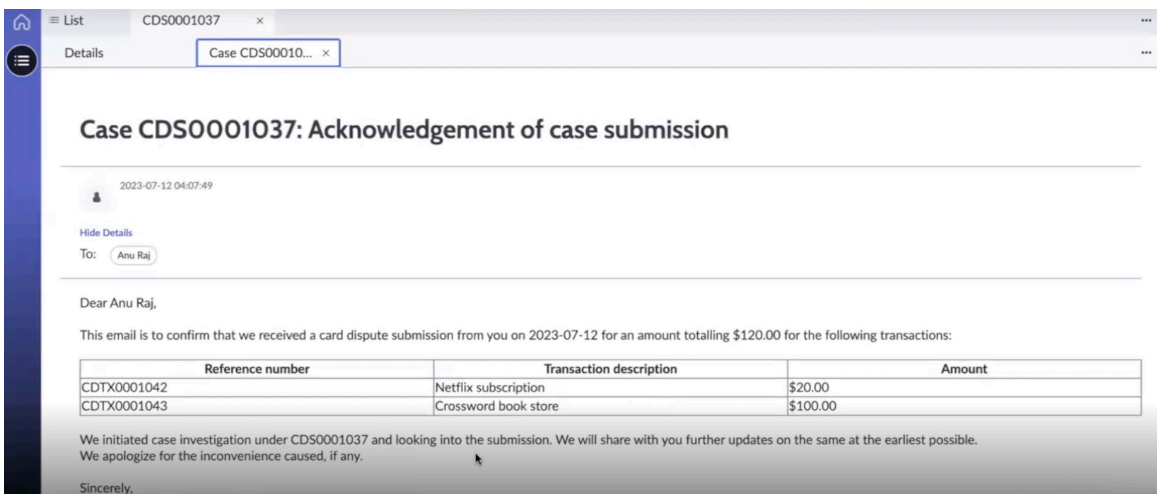
O fluxo de contestação de cartão fornece um conjunto de modelos de e-mail pré-configurados, prontos para uso. Agentes e gerentes podem usar esses modelos para se comunicar com usuários finais. Esses modelos foram projetados para funcionar perfeitamente durante todo o processo de resolução de contestação. Você pode optar por usar esses modelos como estão ou personalizá-los de acordo com seus próprios requisitos.

A tabela a seguir lista os modelos de e-mail pré-configurados em um fluxo de contestação de cartão.

Modelos de e-mail pré-configurados

Nome do modelo	Descrição
Envio de contestação [case.dispute.submission]	Modelo que envia uma confirmação para notificar os usuários de que o caso foi enviado.
Contestar crédito provisório imediato da transação [dispute_transaction.ipc]	Modelo que notifica os usuários sobre o andamento da investigação em andamento do caso de contestação e fornece um crédito provisório imediato.
Crédito final da transação de contestação [dispute_transaction.final credit]	Modelo que notifica os usuários sobre a resolução do envio da contestação de cartão e converte o crédito provisório imediato em crédito final após a investigação.
Contestar crédito final imediato da transação [dispute_transaction.imm_final_credit]	Modelo que notifica os usuários sobre a resolução do envio da contestação de cartão e fornece um crédito final.
Negação de contestação [case.dispute.denial]	Modelo que notifica os usuários de que o envio da contestação foi negado.

O exemplo a seguir mostra um exemplo de modelo de e-mail.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementação da política de 4 olhos para tarefas de aprovação

A política de 4-olhos, implementada no fluxo de contestação de caso, pode aprimorar seu processo de gestão de contestações. Esta política garante que dois indivíduos autorizados lide com as tarefas críticas e estabeleçam um mecanismo de controle de risco eficiente.

O setor bancário usa o princípio dos 4 olhos, também conhecido como conceito de criador-verificador, para reduzir os riscos. Este princípio envolve uma pessoa executando uma tarefa ou tomando uma decisão, enquanto outra pessoa a revisa e aprova ativamente.

Em um processo de resolução de contestação de cartão, este princípio é implementado nas seguintes etapas:

- **Investigação > Investigação manual**: depois que um agente conclui a tarefa de investigação manual, é necessária a aprovação obrigatória de um gerente de disputas para prosseguir.
- **Estorno > Revisar representação**: depois que um agente conclui a tarefa de revisão de representação, é necessária a aprovação obrigatória de um gerente de disputas para prosseguir.

Espaço para gerentes de disputas

Como gerente de contestações, você pode trabalhar nos casos atribuídos e coordenar atualizações em tempo real nos casos da sua equipe no espaço do gerenciador de contestações.

Se você for um usuário com a função sn_bom_credit_card.admin ou sn_bom_credit_card.dispute_manager, poderá acessar o espaço do gerenciador de contestações.

O espaço tem uma interface simples que fornece uma lista de resumos de alto nível e os painéis dos casos da equipe, incluindo:

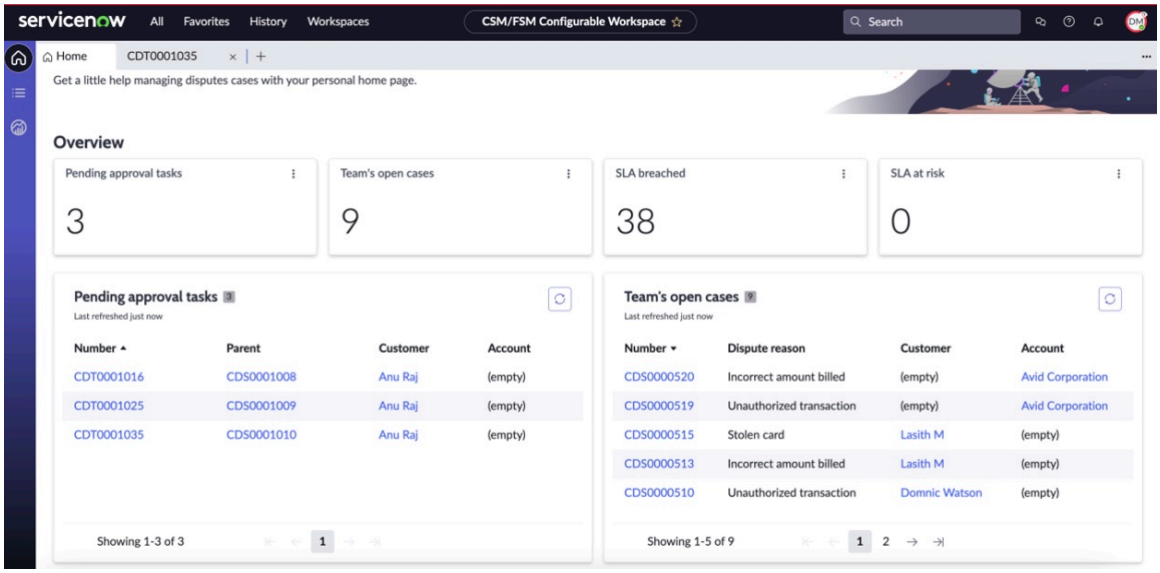
- Tarefas com aprovação pendente
- Casos em aberto da equipe
- Casos de violação de ANS
- ANS em risco

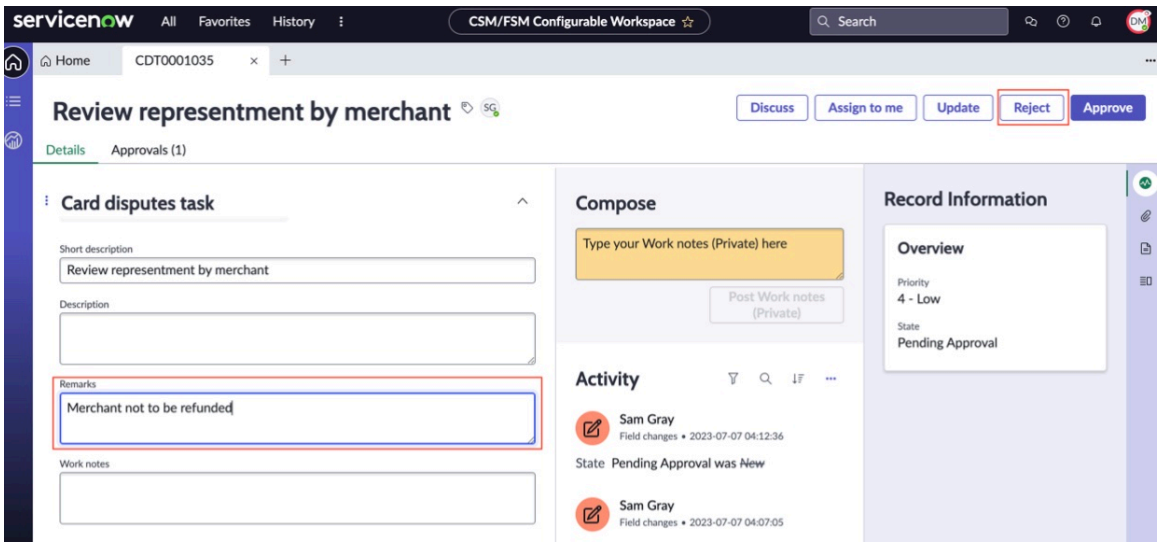
Nota: Como gerente de contestação, você também pode atuar como executante e enviar tarefas para aprovação.

O exemplo a seguir mostra a nova página principal e o processo de aprovação de uma tarefa de investigação manual para um gerente de disputas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Espaço do agente de contestação

O espaço do agente de contestação fornece um local único para um agente de contestação processar casos e tarefas. Um agente pode usar este espaço para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para ajudar a resolver problemas.

Se você for um usuário com a função sn_bom_credit_card.admin ou sn_bom_credit_card.dispute_agent, poderá acessar o espaço do agente de contestação.

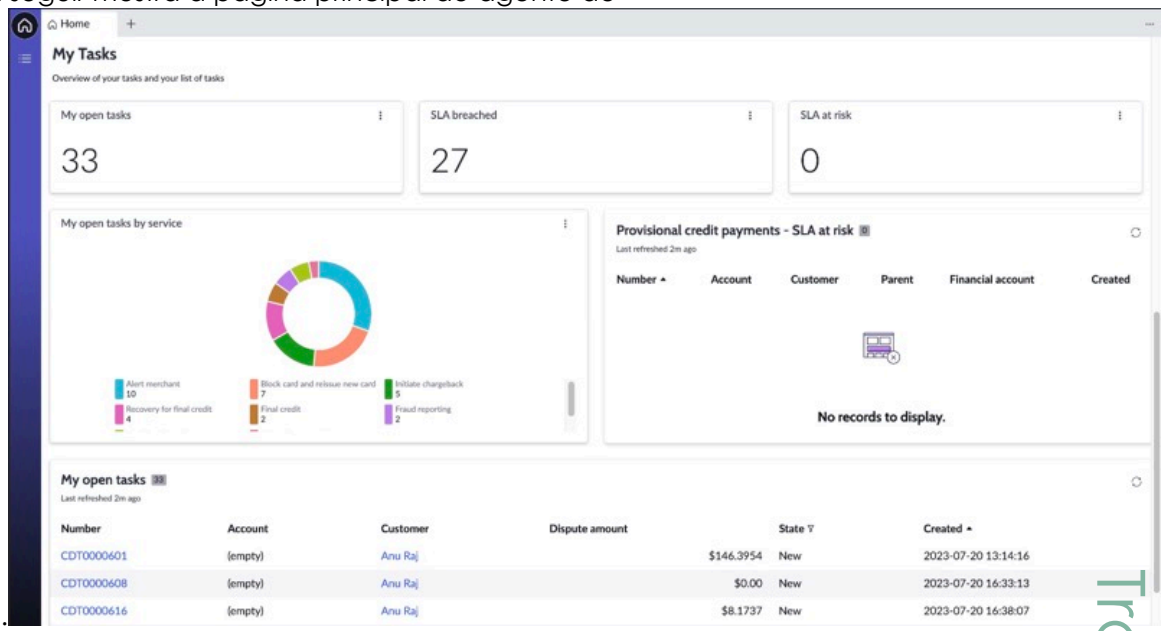
Na página principal do espaço, como agente, você pode obter uma visão geral rápida dos casos e tarefas em que você e sua equipe estão trabalhando. Os widgets ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, se concentrar em itens de alta prioridade e rastrear suas responsabilidades.

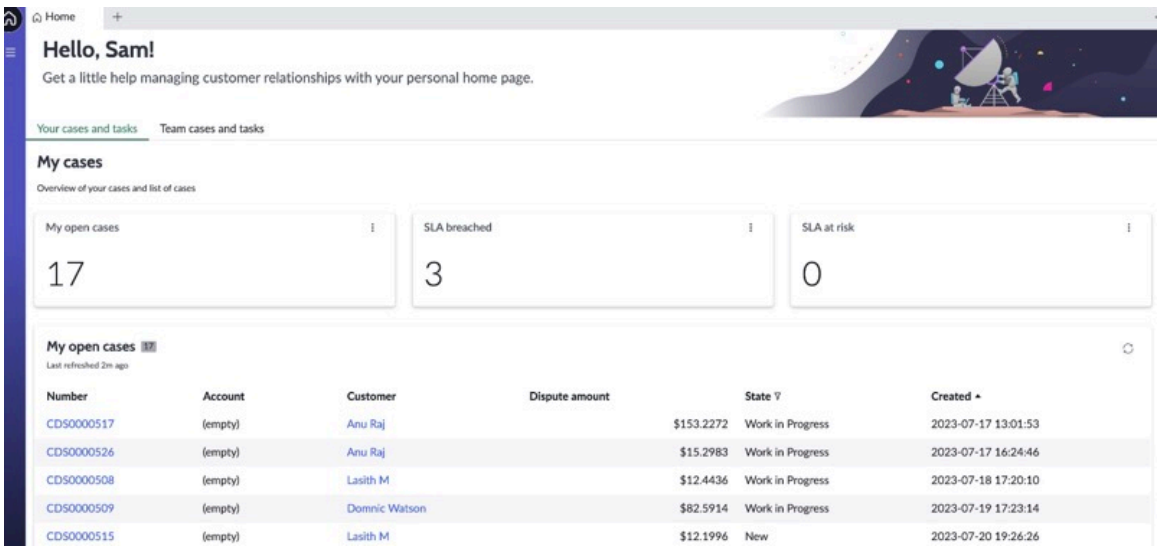
Nota: Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra a página principal do agente de contestação.





Gestão de contestações da Visa

Esta página fornece aos emissores a capacidade de entender o processo de implementação da integração de ServiceNow® Financial Services Card Operations (playbook de contestação de cartão) com a aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa.

Criar caso de contestação de cartão

Os agentes podem gerenciar casos de contestação para seus clientes usando o caso de serviço de contestação e suas tarefas. Para saber como criar um caso de contestação de cartão, consulteCriar um caso de contestação de cartão.

Este processo inclui várias fases. Para obter mais detalhes sobre essas fases, consulte Fluxos de trabalho de contestação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias de contestação

As categorias de contestação incluem Fraude, Autorização, Erro de processamento e Contestações de consumidor. Cada rede de cartão tem seu próprio conjunto de regras e códigos de motivo, mas geralmente se encaixam nas seguintes categorias de contestação:

Fraude

Isso se aplica quando o titular do cartão não autorizou ou participou da transação.

Autorização

Isso se aplica quando uma transação precisou de autorização, mas o comerciante a concluiu sem recebê-la.

Processando erro

Isso se aplica quando uma transação é processada incorretamente devido a um erro técnico ou operacional do comerciante ou quando é processada corretamente, mas não de acordo com as regras de rede do cartão.

Consumidor

Isso se aplica quando o titular do cartão contesta um problema com um comerciante em relação à qualidade ou ao recebimento de bens ou serviços.

Motivo da contestação

Os códigos de motivo indicam o motivo de uma contestação. Para obter uma lista, consulte .

Questionário de contestação

Quando um agente de contestação ou titular do cartão abre uma contestação, um conjunto correspondente de perguntas é apresentado a ele. Projetar perguntas claras e simples simplifica a coleta de informações, ajudando os clientes ou agentes de front-office a entender e responder com facilidade. Para obter mais detalhes sobre como configurar o questionário, consulte Admissão de contestação.

Tabelas de decisão de contestação

A tabela a seguir lista as tabelas de decisão usadas em Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa.

Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa Tabelas de decisão

Tabela de decisão	Descrição
Mapeamento de subfluxo de regras de qualificação de estorno da Visa	Determina qual subfluxo de qualificação de estorno chamar.
Determinar o código de motivo da contestação de estorno	Determina o código de motivo do estorno para contestações da Visa com base na categorização do caso e nas respostas às seguintes perguntas: • O que há de incorreto nesta transação? • Esta contestação se deve a?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre as tabelas de decisão que fornecem a lógica para processar contestações de cartão, consulte Tabelas de decisão de contestação

Código de motivo de estorno

Os dados capturados em Gestão de disputas são usados para determinar um código de motivo. Esses códigos ajudam o banco emissor a decidir se a contestação está qualificada para um estorno.

Os códigos de motivo são enviados para Visa, que usa essas informações para processar contestações por meio de Visa Resolve Online (VROL).

Usar ServiceNow para acessar todos os detalhes da contestação permite uma gestão mais eficiente das contestações com a Visa, economizando tempo e dinheiro ao reduzir os casos processados incorretamente.

Para obter mais informações, consulte .

Regras de qualificação de estorno

Gestão de disputas pacotes de conteúdo podem coletar todos os dados que foram coletados durante o processo de admissão e executá-los nas regras de qualificação de estorno Visa.

Isso serve para determinar se a contestação está qualificada para estorno ou não está qualificada e se o usuário não tem direitos de estorno. Se o usuário não tiver direitos de estorno, o sistema determinará os motivos pelos quais as transações não são qualificadas para estorno.

ServiceNow manterá as mudanças anuais dessas regras, removendo a responsabilidade manual e demorada dos bancos. Observe que o conteúdo desses pacotes, que inclui perguntas, regras de qualificação e outras informações, estará em um formato somente leitura.

Sobre o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

O Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa inclui um questionário de admissão, determinação de qualificação de estorno com base nas regras Visa e mapeamento de códigos de motivo de contestação. Esses recursos ajudam os bancos emissores a melhorar a qualidade dos dados das transações de contestação, a reduzir a necessidade de entrada manual de dados e a aplicar regras de qualificação de estorno por meio de um sistema conectado.

Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

O ServiceNow® Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa fornece questionários para a ingestão de informações relacionadas à contestação em várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes Visa.

Iniciar

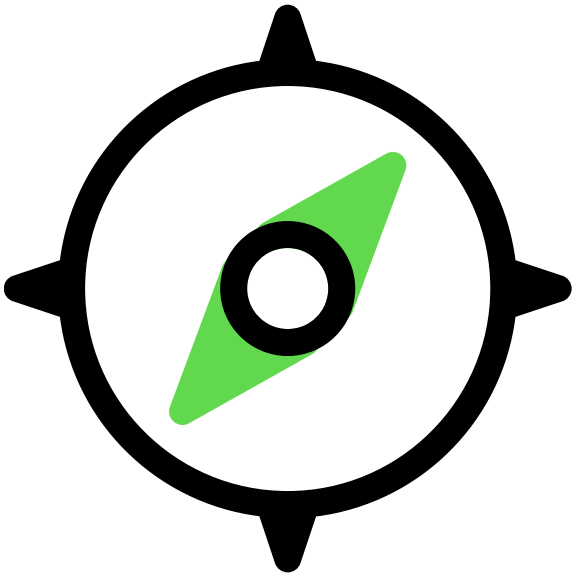
Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa A aplicação pode ajudá-lo a fazer o seguinte:

- Incorpora um questionário de contestação baseado em VROL (Visa Resolve Online) para determinar o código de motivo da contestação.
- Fornece uma tabela de decisão para executar regras de qualificação de estorno com base nas diretrizes de Visa.

Tradução automática

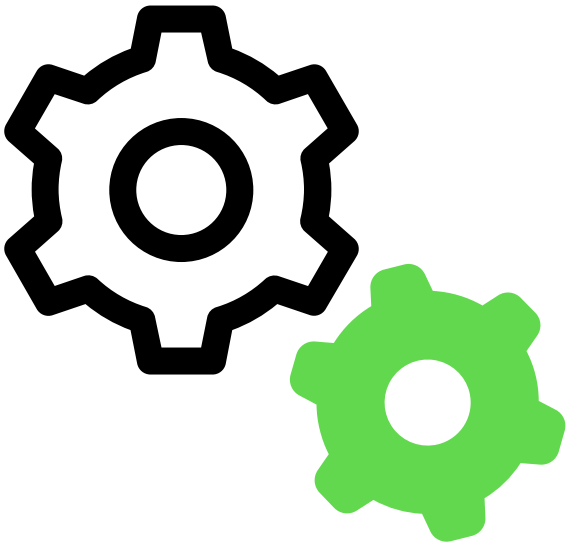
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



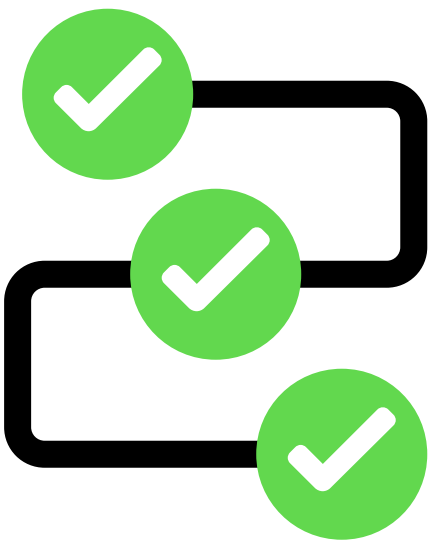
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração da aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa.

Configurar



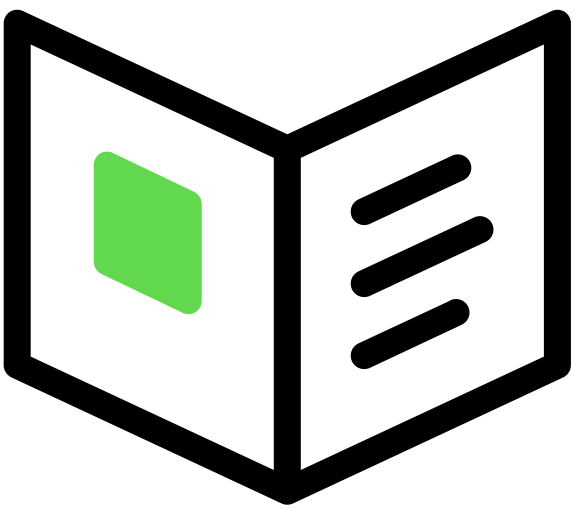
Planeje e configure sua integração.

Uso



Veja como agentes e emissores podem usar Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa para acessar regras de rede de cartão.

Referência



Veja detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar AES, você deve primeiro baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na sua instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Saiba como a aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa aproveita o questionário e o mapeamento para garantir a categorização e o processamento adequados de contestações.

Visão geral

A aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa:

- Fornece um questionário de admissão para contestações relacionadas ao cartão Visa e orienta sobre o código de motivo da contestação para as transações contestadas.
- Determina a qualificação para as transações contestadas com base nas *Visa* **Regras principais e** *Visa* **Regras de produto e serviço**.

O Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa contém as regras de qualificação de estorno mais recentes a partir da versão da Store de agosto.

Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios do uso de Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa são:

- As contestações são gerenciadas e resolvidas com eficácia pelos agentes.
- Os casos de contestação são revisados e analisados integralmente para obter os resultados ideais.
- VisaAs regras e diretrizes de contestação de são aplicadas com precisão pelos agentes.
- Esforços de colaboração com os clientes garantem a conclusão da documentação necessária.
- As contestações são categorizadas para um processamento preciso.
- A qualificação de estorno é determinada com base nas Visa Regras principais.

Configuração do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Você pode configurar sua implementação da aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa instalando a aplicação a partir do ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

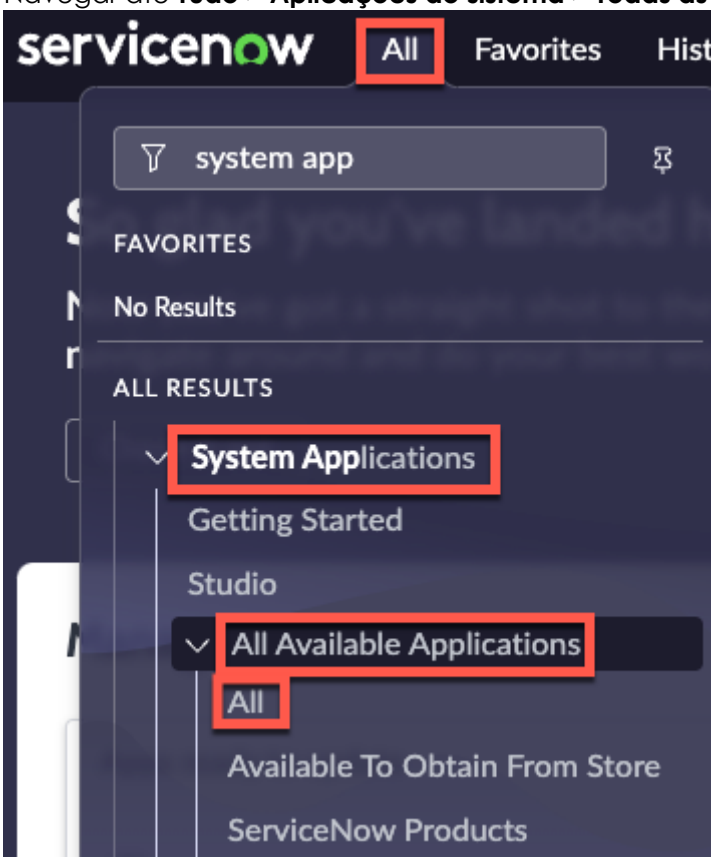
Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa (sn_bom_visa_cp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo Instalação da aplicação, revise a aplicação.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Usando o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Os agentes de contestação usam o questionário Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visapara ajudar os clientes a concluir o mapeamento do código de motivo. Isso permite a categorização da contestação e determina a qualificação de acordo com as Visa Regras principais. Saiba como os agentes iniciam, investigam e resolvem casos de contestação.

Fluxos de trabalho do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, um caso de serviço de contestação é iniciado e aciona o fluxo de transações de cartão de contestação. Este fluxo inclui várias tarefas específicas aos detalhes do caso e cada tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Criar um caso de contestação de cartão.

Inicie o processo de serviço de contestação inserindo as informações do caso inicial e criando um caso de contestação em nome de um cliente.

2. Iniciar uma contestação.

Insira os detalhes da contestação, incluindo a conta que está sendo referenciada, o valor da contestação e o tipo de contestação. Forneça as informações necessárias para as opções disponíveis no tipo de contestação (Contestação de consumidor, Fraude, Autorização, Erros de processamento).

3. Enviar para investigação.

Envie o caso para investigação atualizando o valor da contestação e determine sua qualificação para um estorno por meio do questionário e do mapeamento do código de motivo.

Referência do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com a aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa.

Componentes instalados com o plug-in Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do plug-in Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa.

Nota: A aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa depende da aplicação Financial Services Card Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins

Plug-ins para Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Plug-in	Descrição
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Permite o processamento rápido de solicitações de cartão de crédito e contestações de transações com cartão.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Tabela	Descrição
Visa Entrada de contestação [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Armazena todas as Visa perguntas e respostas do Questionário de contestação. Estende a tabela Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Contestação de entrada do titular do cartão [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Armazena Visa perguntas e respostas do questionário de contestação enviadas por consumidores, como um playbook de contestação em um portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Entrada de contestação no portal. Estende a tabela de admissão de contestação de visto [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].
Tipo de região de CRB [sn_bom_visa_cp_crb_region_type]	Armazena todas as Visa regiões do boletim de recuperação de cartão (CRB).

Domain Separation e Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Domain Separation não é compatível com Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O ServiceNow® Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa fornece um questionário para a ingestão de informações relacionadas à contestação em várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes Visa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Gestão de contestações da Mastercard

O Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard aproveita a coleta de dados orientada e mapeia os dados inseridos para um código de motivo de contestação para garantir a categorização e o processamento adequados das contestações.

Criar caso de contestação de cartão

Os agentes podem gerenciar casos de contestação para seus clientes usando o caso de serviço de contestação e suas tarefas. Para saber como criar um caso de contestação de cartão, consulteCriar um caso de contestação de cartão.

Este processo inclui várias fases. Para obter mais detalhes sobre essas fases, consulte Fluxos de trabalho de contestação.

Categorias de contestação

As categorias de contestação incluem Fraude, Autorização, Erro de processamento e Contestações de consumidor. Cada rede de cartão tem seu próprio conjunto de regras e códigos de motivo, mas geralmente se encaixam nas seguintes categorias de contestação:

Fraude

Isso se aplica quando o titular do cartão não autorizou ou participou da transação.

Autorização

Isso se aplica quando uma transação precisou de autorização, mas o comerciante a concluiu sem recebê-la.

Processando erro

Isso se aplica quando uma transação é processada incorretamente devido a um erro técnico ou operacional do comerciante ou quando é processada corretamente, mas não de acordo com as regras de rede do cartão.

Consumidor

Isso se aplica quando o titular do cartão contesta um problema com um comerciante em relação à qualidade ou ao recebimento de bens ou serviços.

Motivo da contestação

Os códigos de motivo indicam o motivo de uma contestação. Para obter uma lista, consulte .

Questionário de contestação

Quando um agente de contestação ou titular do cartão abre uma contestação, um conjunto correspondente de perguntas é apresentado a ele. Projetar perguntas claras e simples simplifica a coleta de informações, ajudando os clientes ou agentes de front-office a entender e responder com facilidade. Para obter mais detalhes sobre como configurar o questionário, consulte Admissão de contestação.

Tabelas de decisão de contestação

A tabela a seguir lista as tabelas de decisão usadas em Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard Tabelas de decisão

Tabela de decisão	Descrição
Mapeamento de subfluxo de regras de qualificação de estorno da Mastercard	Determina qual subfluxo de qualificação de estorno chamar.
Determinar mensagem do código de motivo da contestação de estorno da Mastercard	Determina o código de motivo do estorno para contestações da Mastercard.

Para obter mais informações sobre as tabelas de decisão que fornecem a lógica para processar contestações de cartão, consulte Tabelas de decisão de contestação

Código de motivo de estorno

Os dados capturados em Gestão de disputas são usados para determinar um código de motivo. Esses códigos ajudam o banco emissor a decidir se a contestação está qualificada para um estorno.

Os códigos de motivo são enviados para Mastercard, que usa essas informações para processar contestações por meio do Mastercom.

Usar ServiceNow para acessar todos os detalhes da contestação permite uma gestão mais eficiente das contestações com a Visa, economizando tempo e dinheiro ao reduzir os casos processados incorretamente.

Para obter mais informações sobre os códigos de motivo compatíveis com Gestão de disputas, consulte .

Sobre o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

O Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard fornece aos seus agentes questionários que eles podem usar para obter informações relacionadas a contestações para várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes da Mastercard.

Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

A aplicação ServiceNow® Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard fornece aos seus agentes questionários que eles podem usar para obter informações relacionadas a contestações para várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes Mastercard.

Iniciar

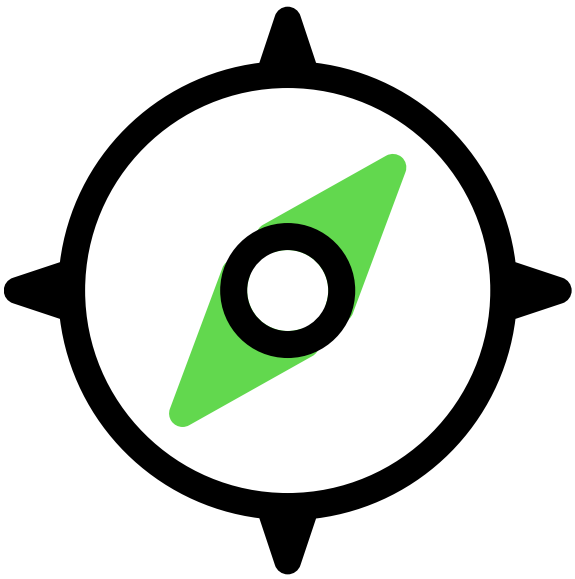
A aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard pode ajudá-lo a executar as seguintes tarefas:

- Incorpore um questionário de contestação baseado no Mastercard Guia de estornos.
- Forneça uma tabela de decisão para executar regras de qualificação de estorno que seguem as diretrizes de Mastercard.

Tradução automática

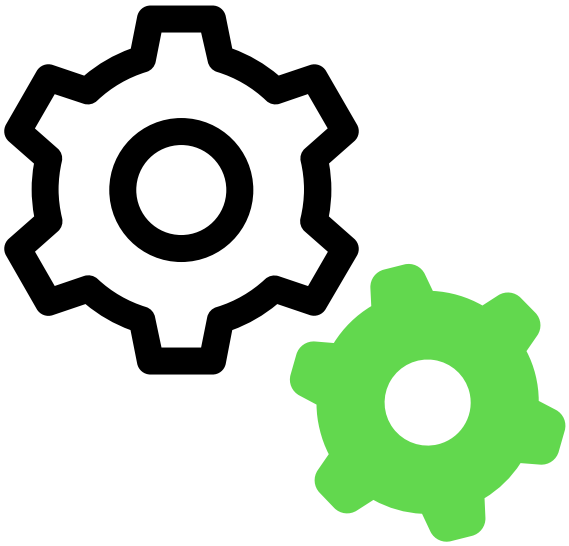
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



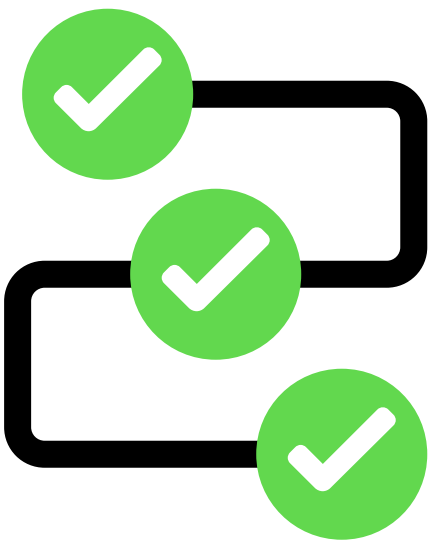
Saiba mais sobre os benefícios da integração da aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Configurar



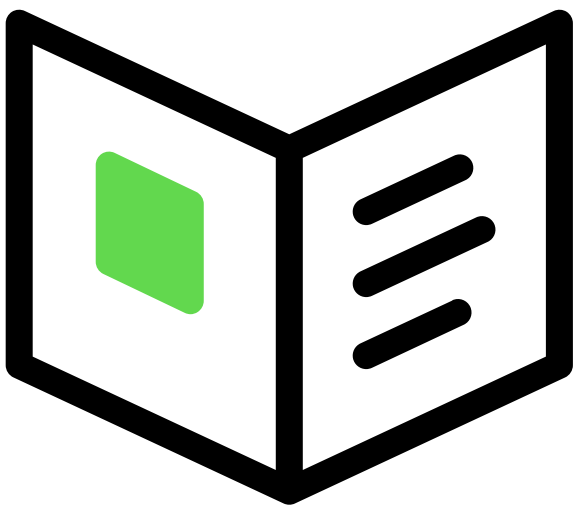
Planejar e configurar sua integração

Uso



Veja como agentes e emissores podem usar Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard para acessar regras de rede de cartão

Referência



Veja os detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas, funções e propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard, você deve primeiro baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na sua instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Saiba como a aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard usa o mapeamento de contestação para garantir que sua organização possa categorizar e processar contestações corretamente.

Visão geral Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

A aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard permite que seus agentes recebam informações relacionadas a contestações para várias categorias de contestação, identifiquem o código de motivo das transações contestadas e determinem a qualificação das transações contestadas. Seus agentes podem realizar todas essas tarefas usando as regras e diretrizes de contestação no Mastercard Guia de estornos.

Benefícios do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Alguns dos principais benefícios do uso de Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard são:

- As contestações são gerenciadas e resolvidas com eficácia pelos agentes.
- Os casos de contestação são revisados e analisados integralmente para obter os resultados ideais.
- Mastercard regras e diretrizes de contestação são aplicadas com precisão pelos agentes.
- Esforços de colaboração com os clientes garantem que a documentação necessária seja concluída.
- As contestações são categorizadas para um processamento preciso.
- A qualificação de estorno é determinada com base nas Mastercard regras de estorno.

Configuração do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Você pode configurar sua implementação da aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard instalando a aplicação a partir do ServiceNow Store.

Instalar o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard.

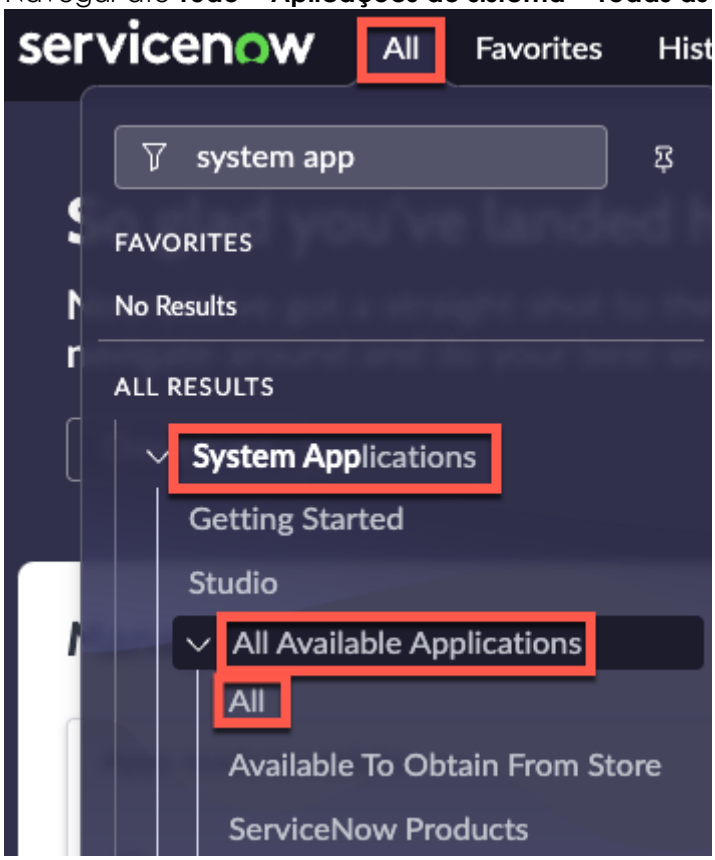
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard (sn_bom_mcard_cp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo Instalação da aplicação, revise a aplicação.
4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Usando o questionário de Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard, seus agentes podem ajudar os clientes a concluir o mapeamento do código de motivo para suas contestações. Este mapeamento permite que os agentes categorizem a contestação e determinem a qualificação do estorno de acordo com o Mastercard Guia de estornos.

Fluxos de trabalho do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, um caso de serviço de contestação é iniciado e o fluxo de transação de cartão de contestação é acionado. Este fluxo inclui as várias tarefas específicas dos detalhes do caso. Cada tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Crie um caso de serviço de contestação.

   O agente inicia o processo de serviço de contestação inserindo as informações do caso inicial e criando um caso de contestação em nome de um cliente. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de contestação de cartão.

2. Inicie uma contestação.

   O agente insere os detalhes da contestação, incluindo a conta que está sendo referenciada, o valor da contestação e o tipo de contestação. O agente fornece as informações necessárias para as opções disponíveis no tipo de contestação (Autorização, Erro de ponto de interação, Fraude, Contestações do titular do cartão, Contestação do faturamento parcelado, Contestação do titular do cartão não classificada em outro lugar). Para obter mais informações, consulte Iniciar uma contestação.

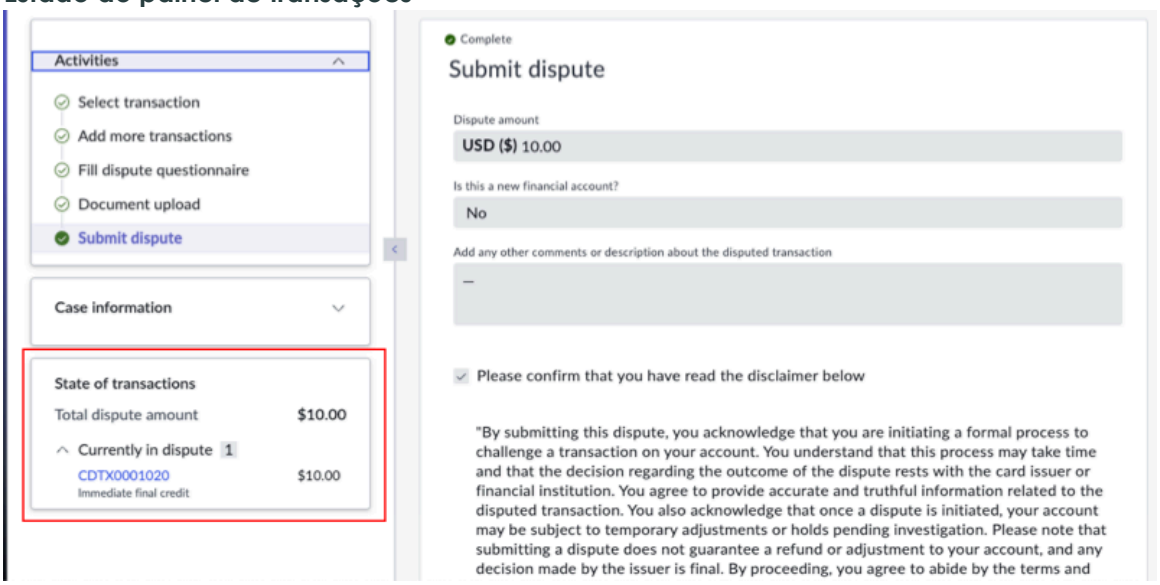
3. Envie o caso para investigação.

   O agente envia o caso para investigação revisando o valor da contestação, o código de motivo da contestação e a mensagem do código de motivo da contestação associada.

   Após o envio, o agente pode revisar o status de qualificação e o motivo do estorno no painel Estado das transações ou na guia **Transações de contestações de cartão**.

   O exemplo a seguir mostra o painel Estado das transações.

Estado do painel de transações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Enviar para investigação.

Referência do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com a aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard.

Componentes instalados com o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do plug-in Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard, incluindo tabelas.

Plug-ins

Nota: A aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard depende das aplicações Financial Services Card Operations e Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa.

Plug-ins para Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Plug-in	Descrição
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Permite o processamento rápido de solicitações de cartão de crédito e contestações de transações com cartão.
Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa [sn_bom_visa_cp]	Fornece o questionário subjacente e a árvore de decisão de estorno.

Tabelas instaladas

Nota: A aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard usa o mesmo modelo de dados que a aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa. Conteúdos específicos da Mastercard, como tabelas de decisão, regras de estorno, fluxos de estorno e ações, são fornecidos na aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard.

Tabelas instaladas com Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Tabela	Descrição
Mensagem do código de motivo do estorno da Mastercard [sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes]	Contém os Mastercard códigos de motivo de estorno e mensagens associadas.

Domain Separation e Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Domain Separation não é compatível com a aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A aplicação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard fornece questionários para a ingestão de informações relacionadas à contestação em várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes Mastercard.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Como trabalhar com regulamentos

Esta página fornece aos agentes de contestação as informações necessárias para lidar com casos de contestação com eficácia e permite que os gerentes de contestação monitorem o andamento do caso e tomem as medidas necessárias para garantir a conformidade. A integração com a aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA ajuda os emissores a rastrear casos de contestação regidos pelas regulamentações dos EUA (Registro E e Reg Z).

Criar caso de contestação de cartão

Os agentes podem gerenciar casos de contestação para seus clientes usando o caso de serviço de contestação e suas tarefas. Para saber como criar um caso de contestação de cartão, consulteCriar um caso de contestação de cartão.

Este processo inclui várias fases. Para obter mais detalhes sobre essas fases, consulte Fluxos de trabalho de contestação.

Categorias de contestação

As categorias de contestação incluem Fraude, Autorização, Erro de processamento e Contestações de consumidor. Cada rede de cartão tem seu próprio conjunto de regras e códigos de motivo, mas geralmente se encaixam nas seguintes categorias de contestação:

Fraude

Isso se aplica quando o titular do cartão não autorizou ou participou da transação.

Autorização

Isso se aplica quando uma transação precisou de autorização, mas o comerciante a concluiu sem recebê-la.

Processando erro

Isso se aplica quando uma transação é processada incorretamente devido a um erro técnico ou operacional do comerciante ou quando é processada corretamente, mas não de acordo com as regras de rede do cartão.

Consumidor

Isso se aplica quando o titular do cartão contesta um problema com um comerciante em relação à qualidade ou ao recebimento de bens ou serviços.

Questionário de contestação

Quando um agente de contestação ou titular do cartão abre uma contestação, um conjunto correspondente de perguntas é apresentado a ele. Projetar perguntas claras e simples simplifica a coleta de informações, ajudando os clientes ou agentes de front-office

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a entender e responder com facilidade. Para obter mais detalhes sobre como configurar o questionário, consulte Admissão de contestação.

Tabelas de decisão de contestação

A tabela a seguir lista as tabelas de decisão usadas em Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard.

Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa Tabelas de decisão

Tabela de decisão	Descrição
Dias de resolução do registro E	Determina os dias de resolução do registro E para um caso com base no tipo de transação e no país. A duração padrão é definida como 45 dias.

Para obter mais informações sobre as tabelas de decisão que fornecem a lógica para processar contestações de cartão, consulte Tabelas de decisão de contestação

Sobre o Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

O Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA projetado para ajudar as instituições financeiras a cumprir os requisitos regulatórios dos EUA para gestão de contestações. Este pacote de conteúdo inclui regras predefinidas e fluxos de trabalho que se alinham com as regulamentações dos EUA, garantindo que todas as etapas necessárias sejam tomadas para lidar com contestações de acordo com a lei.

Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

O ServiceNow® Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA permite que os emissores nos Estados Unidos (EUA) rastreiem casos de contestação e estejam em conformidade com as diretrizes regulatórias.

Iniciar

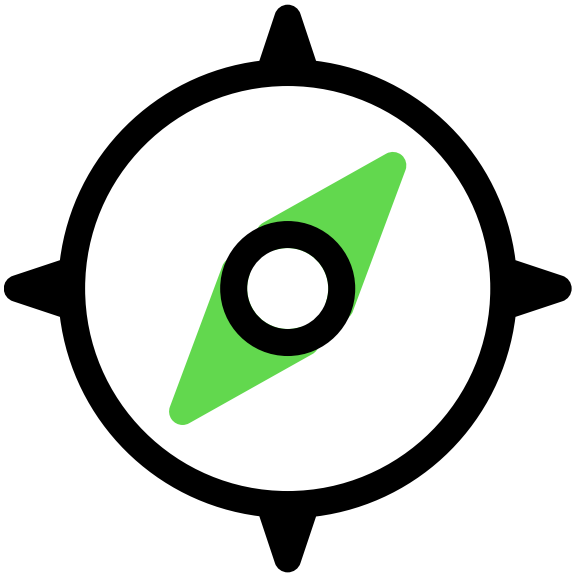
A aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA pode ajudá-lo a executar as seguintes tarefas:

- Forneça aos emissores dos EUA acesso a prazos do Acordo de nível de serviço (ANS) que se alinhem com as diretrizes regulatórias.
- Simplifique a gestão de resolução de casos para os agentes de contestação para garantir que as operações estejam dentro dos intervalos de tempo obrigatórios.
- Ajude os gerentes de contestação a acompanhar o andamento de um caso.
- Garanta a conformidade com os padrões regulatórios e proteja os direitos do titular do cartão, conforme definido pelas regulamentações.

Tradução automática

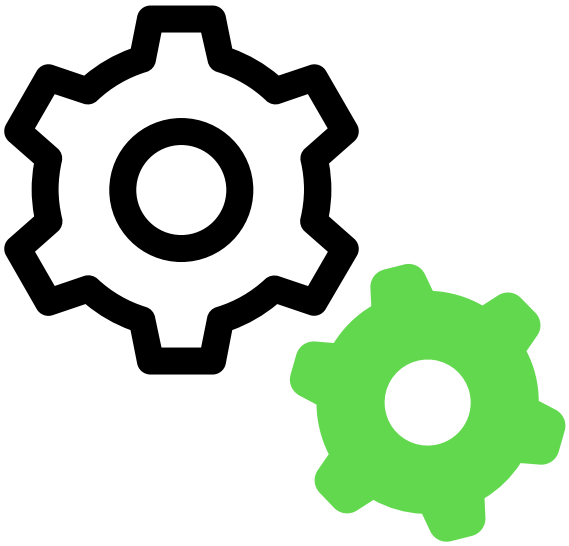
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



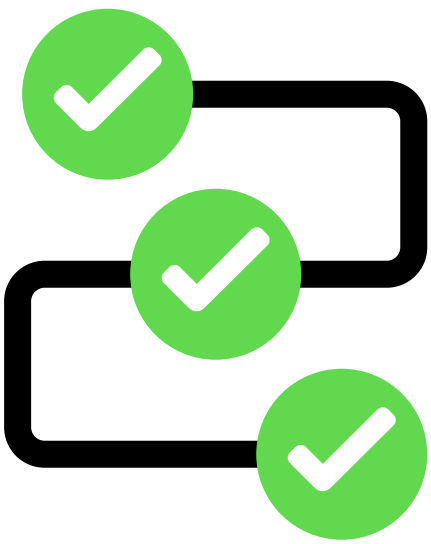
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração do Pacote de conteúdo de contestação para a aplicação Regulamentos dos EUA

Configurar



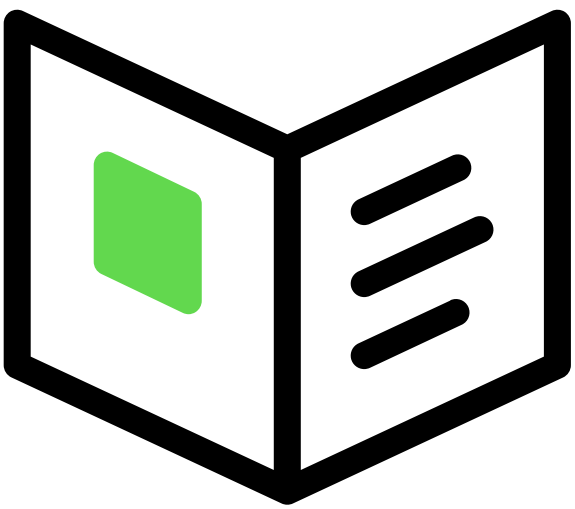
Planejar e configurar sua integração

Uso



Veja como agentes e emissores podem usar o pacote de conteúdo de contestação para regulamentações dos EUA para rastrear casos de contestação de cartão

Referência



Veja os detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas, funções e propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA, você deve primeiro baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na sua instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Saiba como a aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA simplifica o processo de resolução de contestações de acordo com as diretrizes regulatórias dos Estados Unidos (EUA), incluindo o Regulamento E (Registro E) e o Regulamento Z (Registro Z).

Visão geral Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

O Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA ajuda os emissores a lidar com requisitos regulatórios e a proteger os interesses do consumidor. Ele automatiza o acompanhamento e a correspondência, o que melhora o processo de gestão de contestações.

Fluxo de trabalho do Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

A aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA permite que os agentes de contestação lide com as seguintes tarefas básicas:

- Monitore o status e os detalhes de cada caso de contestação.
- Simplifique o processo de comunicação enviando mensagens consistentes e em conformidade com a regulamentação para titulares de cartão e outras partes interessadas.
- Forneça informações claras sobre as datas de vencimento e os requisitos dos Acordos de nível de serviço (ANS), o que ajuda os agentes a concluir suas tarefas a tempo e de acordo com as regulamentações.

Benefícios do Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Alguns dos principais benefícios do uso de Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA são:

- Permite que os emissores monitorem constantemente os casos de contestação.
- Mantém uma comunicação consistente com os padrões regulatórios, o que ajuda a reduzir erros manuais e atrasos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ajuda os emissores a atender às demandas das regulamentações dos EUA.
- Simplifica os processos para resolver contestações com mais eficiência, o que garante resoluções oportunas que beneficiam emissores e titulares de cartão.

Configurando o Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Você pode configurar sua implementação da aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA instalando a aplicação a partir do ServiceNow Store.

Instalar o Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis**.
2. Encontre a aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA (sn_disp_reg_cp_us) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo Instalação da aplicação, revise a aplicação.
4. (Opcional) Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Usando o Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Os agentes de contestação usam o Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA para rastrear os casos de contestação que são regidos pelas regulamentações dos Estados Unidos (EUA) (Registro E e Reg Z) e garantir que estejam em conformidade com a orientação regulatória. Esta aplicação fornece as definições necessárias do Acordo de nível de serviço (ANS) e fornece detalhes para o gerente de disputas monitorar e tomar as medidas necessárias.

Fluxos de trabalho do Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente ou por meio do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor, um caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de serviço de contestação é iniciado e o fluxo de transação do cartão de contestação é acionado. Este fluxo inclui as várias tarefas específicas dos detalhes do caso. Cada tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Crie um cartão de serviço de contestação.

   O agente inicia o processo de serviço de contestação inserindo as informações do caso inicial e criando um caso de contestação em nome de um cliente. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de contestação de cartão.

2. Inicie uma contestação.

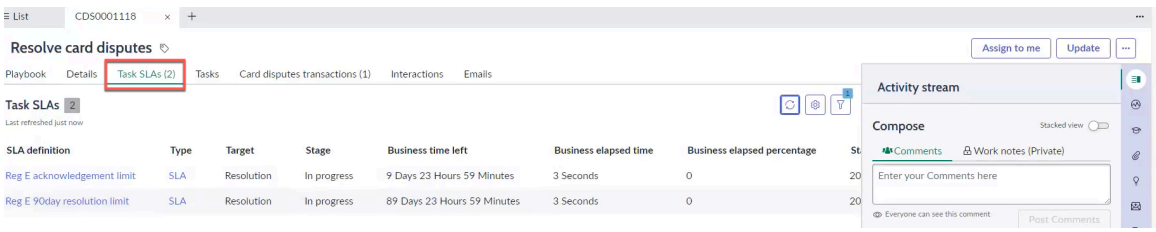
   - O agente insere os detalhes da contestação, incluindo a conta que está sendo referenciada, o valor da contestação e o tipo de contestação. O agente fornece as informações necessárias para as opções disponíveis no tipo de contestação. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma contestação.
   - Na atividade **Selecionar transação**, o agente escolhe uma conta de cartão. O Acordo de nível de serviço (ANS) aplicável é mapeado automaticamente e se baseia na conta selecionada e na lógica pré-configurada para essa transação.

     Nota: O Regulamento E (Registro E) gerencia as transações das contas poupança e corrente, enquanto o Regulamento Z (Registro Z) lida com as transações com cartão de crédito, de acordo com os critérios aplicáveis.

3. Envie o caso para investigação.

   - Na atividade **Enviar contestação**, o agente revisa o valor da contestação. O agente seleciona a opção **Esta é uma nova conta financeira?** e envia o caso para investigação adicional. Para obter mais informações sobre as várias fases, consulte Enviar para investigação.
   - Depois de enviar o caso, o agente acessa a guia **SLAs de tarefa** para exibir as definições do ANS que foram aplicadas.

     O exemplo a seguir mostra a exibição da guia SLAs de tarefa das definições do ANS.



   - O agente revisa as definições do ANS.

Referência do Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com a aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA.

Componentes instalados com Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

O plug-in Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA instala componentes como SLAs e plug-ins adicionais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Nota: A aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA depende da aplicação Financial Services Card Operations.

Plug-ins para Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Plug-in	Descrição
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Permite o processamento rápido de solicitações de cartão de crédito e contestações de transações com cartão.
Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA [sn_disp_reg_cp_us]	Permite que emissores nos Estados Unidos (US) rastreiem casos de contestação e estejam em conformidade com as diretrizes regulatórias.

Tabelas instaladas

A aplicação Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA não inclui tabelas novas.

Definições do Acordo de nível de serviço (ANS) instaladas

As seguintes definições do ANS são adicionadas com Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA.

Definições do ANS para Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

ANS	Tabela [name]
Limite provisório de 10 dias do reg. E	Tarefa de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite provisório de 20 dias do reg. E	Tarefa de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite de resolução de 45 dias do reg E	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de resolução de 90 dias do reg. E	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de confirmação do reg E	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de reversão de Reg E PC	Tarefa de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite de confirmação do reg Z	Caso de serviço de contestação de cartão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições do ANS para Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

ANS	Tabela [name]
	[sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de resolução Z do registro	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Separação de domínios Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA

Domain Separation não é compatível com Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O ServiceNow® Pacote de conteúdo de disputa para Regulamentações dos EUA permite que os emissores nos Estados Unidos (EUA) rastreiem casos de contestação e estejam em conformidade com as diretrizes regulatórias.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Gerenciando a regra de casos de serviço de contestação de arquivamento

Gerencie a regra de arquivamento provisionada na tabela Caso de serviço de contestações de cartão da aplicação Financial Services Card Operations. Com esta regra, sua organização pode atender aos requisitos de arquivamento de casos de serviço de contestação. Por padrão, os casos inativos com mais de dois anos são arquivados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
   As regras de arquivamento do sistema que estão no sistema de base são exibidas.
2. Exiba a regra Arquivar casos de serviço de contestação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A regra Arquivar casos de serviço de contestação é que um caso que está inativo e tem mais de dois anos é arquivado automaticamente. Esta é a regra de arquivamento do sistema de base padrão para casos de serviço de contestação na tabela Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]. Você pode modificar a regra de arquivamento, se necessário.

Para obter mais informações sobre regras de arquivamento e registros de arquivamento, consulte Arquivando registros .

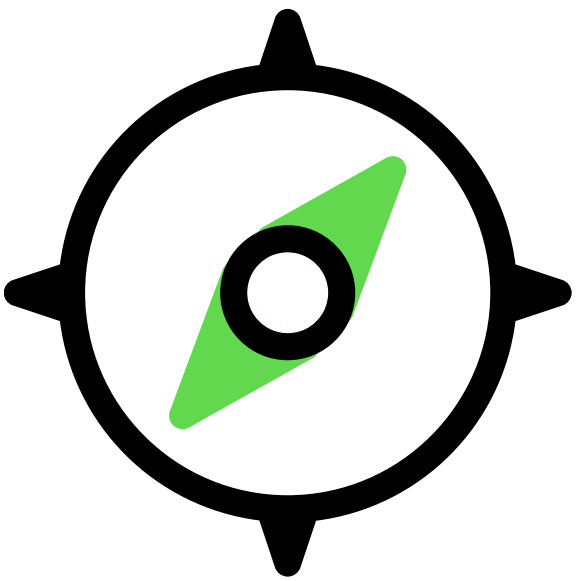
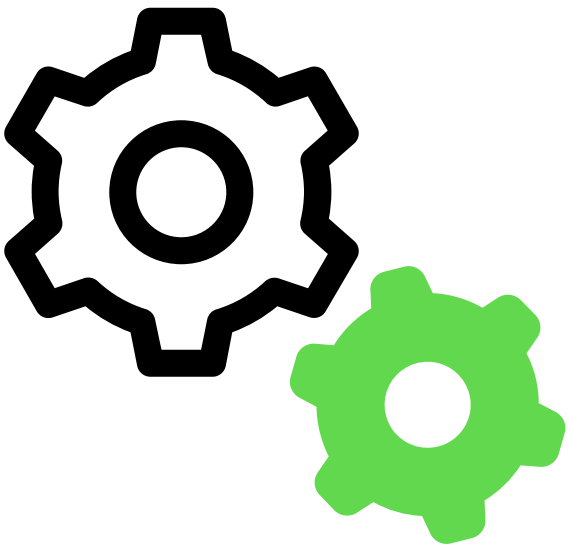
3. Atualize a regra e seus parâmetros, se necessário.

Financial Services Card Operations

Com o Financial Services Card Operations, simplifique, digitalize e automatize as operações de cartão do front ao back office na sua instituição financeira, para que as aplicações de cartão de crédito e disputas de transações de cartão possam ser processadas rapidamente.

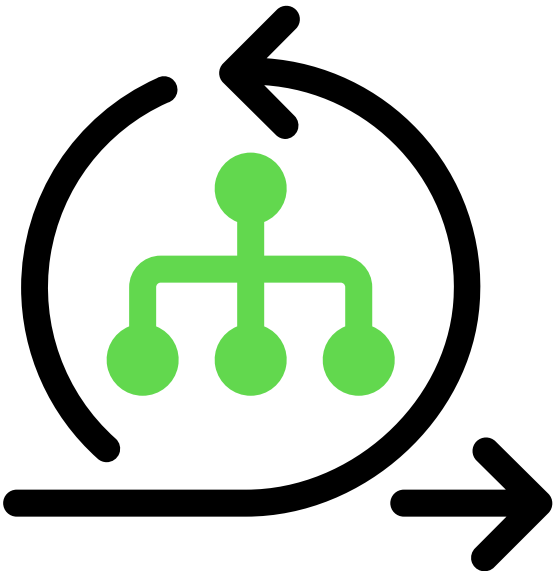
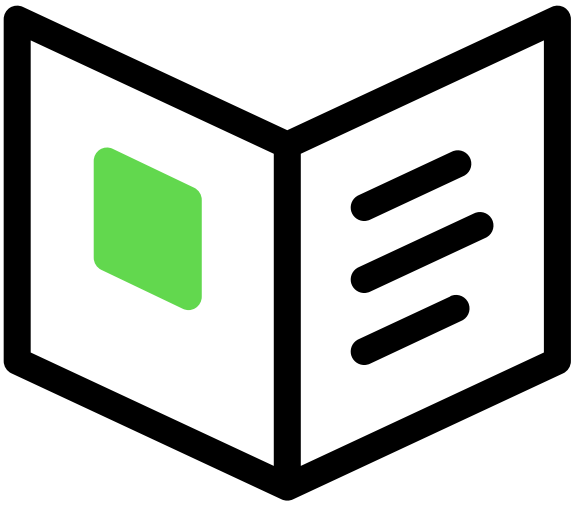
Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre como clientes, funcionários de filiais e agentes usam as Operações com cartão.	Configure as Operações do cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Envie e gerencie solicitações relacionadas a cartão de crédito.	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, propriedades e plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Financial Services Card Operations

Você pode usar a aplicação ServiceNow® Financial Services Card Operations para criar e gerenciar várias solicitações de serviço de cartão.

Serviços de cartão

A aplicação permite gerenciar os seguintes tipos de solicitações de serviço de cartão e contestação:

- Novo cartão de crédito
- Aumentar limite de crédito
- Diminuir limite de crédito
- Bloquear cartão de crédito
- Desbloquear cartão de crédito
- Encerrar cartão de crédito
- Dtransação de cartão de créditoação

Usuários de Operações com cartão

A aplicação Financial Services Card Operations é destinada aos seguintes usuários:

- Administrador: responsável por configurar a aplicação Financial Services Card Operations.
- Usuários finais: clientes, solicitantes, como funcionários de filiais (ou agentes de call center) e colaboradores que enviam solicitações de serviço de cartão de crédito e contestação e verificam o status dos casos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Executantes: agentes no back office ou middle office de um banco de instituições financeiras que trabalham com operações com cartão. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de cartão de crédito e tarefas como tarefas de avaliação de crédito, tarefas de serviço de contestação e tarefas de serviço de documento que entram em serviços de cartão. Esses tipos de agentes trabalham em solicitações de cartão de crédito e contestação de cartão:
  - Agentes de cartão de crédito
  - Conectores de agente de cartão de crédito
  - Agentes de avaliação de crédito
  - Agentes de contestação de cartão
  - Conectores do agente de contestação de cartão

Informações relacionadas

Gestão de disputas

Configuração do Financial Services Card Operations

Você pode configurar sua implementação para Financial Services Card Operations instalando a aplicação Financial Services Card Operations, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Financial Services Card Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Card Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Card Operations.

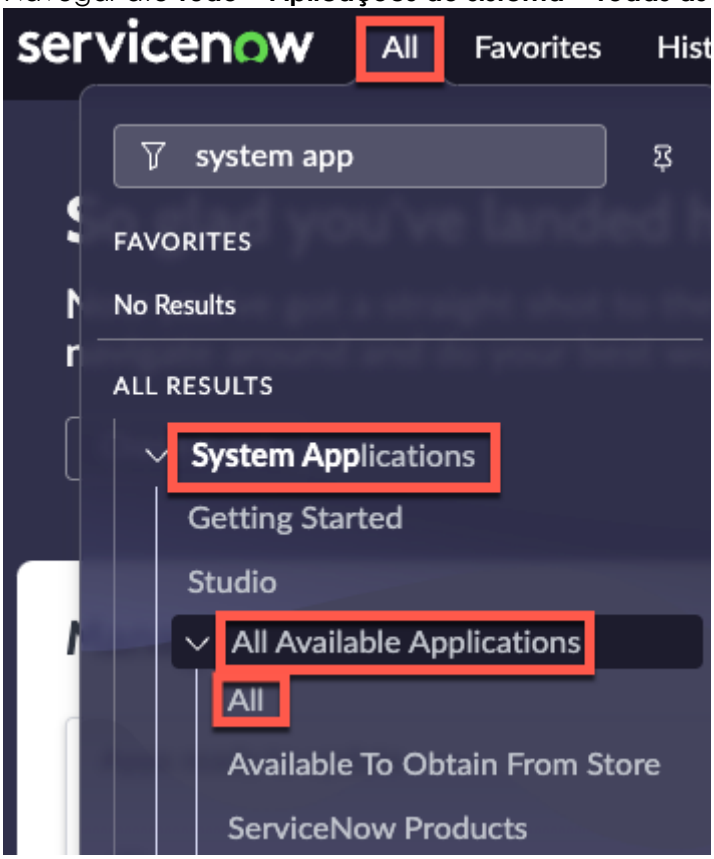
Nota: Para permitir que os clientes enviem solicitações por meio do Portal de atendimento ao consumidor, você também deve ativar o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar Financial Services Card Operations.

4. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Financial Services Card Operations

Revise os componentes instalados com a aplicação Financial Services Card Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Card Operations esteja instalada.

Função necessária: sn_bom_credit_card.admin e admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de cartão.
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Editar ou criar novos fluxos	Edite ou crie novos fluxos usando Flow Designer.
Modificação de interceptadores e seletores de tipo de registro de espaço	Modifique os interceptadores e os seletores de tipo de registro do espaço para configurar os tipos de solicitação de pagamento.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de cartão.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Configurar propriedades	Configure as propriedades para operações com cartão.

Domain Separation e Financial Services Card Operations

A separação de domínio é compatível com Financial Services Card Operations. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Financial Services Card Operations

Todas as aplicações Financial Services Operations (FSO) são criadas com base em e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas de cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as tabelas adicionadas em Operações com cartão são separadas por domínio:

- sn_bom_credit_card_base
- sn_bom_credit_card_cardholder_dispute_intake
- sn_bom_credit_card_case
- sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction
- sn_bom_credit_card_disputes_service
- sn_bom_credit_card_disputes_task
- sn_bom_credit_card_disputes_transaction
- sn_bom_credit_card_dispute_intake
- sn_bom_credit_card_service
- sn_bom_credit_card_task

Casos de uso

Solicitações de cartão de crédito

Existem vários tipos de solicitação do sistema base ServiceNow para cartões de crédito, como:

- Novas solicitações de cartão de crédito
- Aumentar/diminuir limite do cartão de crédito
- Bloquear/desbloquear cartão de crédito
- Encerrar cartão de crédito
- Transações de cartão com contestação

Os clientes criam solicitações no portal Atendimento ao cliente (ativado como um plug-in separado).

Os funcionários de front office (trabalhadores de filiais, call center) criam essas solicitações em nome de seus clientes por meio de Catálogo de serviços e interações com clientes.

Cada tipo de solicitação tem um fluxo dedicado que aciona tarefas do caso de serviço de cartão de crédito primário. Os exemplos incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os casos de serviço de cartão de crédito são atribuídos a agentes de cartão de crédito e usados para rastrear a solicitação geral de cartão de crédito e acionar todas as tarefas.
- As tarefas de cartão de crédito são atribuídas a agentes de cartão de crédito e usadas para tarefas de acompanhamento que são acionadas a partir de casos de serviço de cartão de crédito.
- As Tarefas de avaliação de crédito são atribuídas a agentes de avaliação de crédito e usadas em vários fluxos de trabalho que vão além de cartões de crédito.
- As Tarefas de verificação de documentos são atribuídas a agentes do processador de documentos e usadas em vários fluxos de trabalho que vão além dos cartões de crédito.
- As tarefas de contestação de cartão são criadas para transações contestadas e atribuídas a agentes de contestação de cartão e são usadas para rastrear o andamento da resolução da contestação.

Nota: Às vezes, um recurso ou aplicação da plataforma ServiceNow® pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte de domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um nível de suporte **padrão**. Para saber mais, consulte Separação de domínios Níveis de aplicação de suporte .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Gerenciamento de solicitações de serviço de cartão de crédito

Usando o caso de serviço de cartão de crédito e as tarefas associadas, você pode gerenciar as solicitações de serviço de cartão de crédito que recebe de seus clientes para sua instituição financeira.

Como iniciar solicitações de serviço de cartão de crédito

- Colaboradores, funcionários de filiais e agentes de call center podem enviar solicitações de serviço de cartão de crédito em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Os clientes podem criar solicitações no Portal de atendimento ao consumidor selecionando itens do catálogo e preenchendo e enviando formulários.

Nota: Para permitir que seus clientes usem o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Atribuição e resolução de casos de serviço de cartão de crédito

Depois que as solicitações são enviadas, os fluxos de solicitação de cartão de crédito criam automaticamente casos e tarefas de serviço de cartão de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um caso de serviço de cartão de crédito é usado para rastrear a solicitação de cartão de crédito geral e aciona todas as tarefas da solicitação.

Cada tipo de solicitação tem um fluxo dedicado que aciona tarefas do caso de serviço de cartão de crédito primário. As tarefas criadas para um caso dependem do tipo de solicitação de cartão de crédito e são dos seguintes tipos:

- Tarefa de cartão de crédito: atribuída a agentes de cartão de crédito e usada para tarefas de acompanhamento, como avaliar a qualificação do produto e configurar uma nova conta de cartão de crédito.
- Tarefa de avaliação de crédito – atribuída a agentes de avaliação de crédito e usada para tarefas de acompanhamento que incluem a recuperação de avaliações de crédito e a avaliação de riscos.
- Tarefa de serviço de documentação: atribuída a agentes de serviço de documentação e usada para tarefas de acompanhamento, como verificação e preparação de documentos.

Para resolver casos, os agentes realizam atividades como coletar documentos, realizar avaliações de crédito e alterar limites de crédito para as tarefas atribuídas a eles.

O caso e suas tarefas são atribuídos aos grupos de atribuição ou agentes usando regras de atribuição. Para obter mais informações sobre grupos de atribuição instalados com a aplicação, consulte Configurar grupos.

Atribuir um caso de serviço de cartão de crédito

Atribua um caso de serviço de cartão de crédito a você ou a outro agente de cartão de crédito para começar a trabalhar no caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent, sn_bom_credit_card.agent_connector ou sn_bom_credit_card.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de serviço de cartão de crédito é enviada, o caso de serviço de cartão de crédito é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de serviços de cartão de crédito. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso ou atribuí-lo a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, clique em **Todos**.
4. Na lista, clique em um caso para abri-lo.
5. Atribua o caso.
   - Para atribuir o caso a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente no campo **Atribuído a**.

Resultados

O caso está atribuído a um agente de cartão de crédito. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agentes, o nome do grupo aparecerá no campo **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar uma nova conta de cartão de crédito

Como agente de cartão de crédito, você pode trabalhar em um caso de cartão de crédito para validar as informações do cliente e configurar uma nova conta de cartão de crédito para o cliente.

Quando um cliente solicita um novo cartão de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado e o fluxo Novo cartão de crédito é acionado. Este fluxo aciona as seguintes tarefas do caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Avaliar a qualificação do produto para um cliente.
2. Recuperar uma avaliação de crédito e avaliar os riscos para um cliente.

> **Nota:** Se o agente de avaliação de crédito rejeitar a solicitação de crédito, a fase do caso de serviço de cartão de crédito associado mudará para Encerrado – Rejeitado. O caso é encerrado automaticamente e o fluxo não aciona as etapas 3 a 6.

3. Verificar se os documentos de suporte de um cliente estão completos.
4. Determinar os termos e condições e divulgações de um cartão para um cliente.
5. Arquivar um acordo de cliente para um cliente.
6. Configurar uma conta de cartão de crédito para um cliente e fechar o caso.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Avaliar a qualificação do produto para um cliente

Avalie a qualificação do produto solicitado para o cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de cartão de crédito para avaliar a qualificação do produto é criada automaticamente no caso de serviço de cartão de crédito para uma nova solicitação de cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefas de cartão de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
A partir de um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique na guia **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefa do cartão de crédito**, clique em **Todos**. **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
5. Avalie a qualificação do produto solicitado para o cliente.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultados

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de qualificação de produto para avaliação de risco de crédito.
- Uma tarefa de avaliação de crédito para recuperar uma avaliação de crédito e avaliar o risco para o cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de crédito no departamento de avaliação de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa foi atribuída se baseia na regra de atribuição.

Recuperar uma avaliação de crédito e avaliar os riscos para um cliente

Recupere uma avaliação de crédito e avalie os riscos para um cliente. Você pode aprovar ou rejeitar a solicitação de cartão de crédito com base em suas descobertas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de avaliação de crédito é criada automaticamente em uma das seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ao concluir a tarefa de avaliação de qualificação do produto para um novo caso de cartão de crédito
- Com um caso de serviço de cartão de crédito para solicitação de aumento de limite de crédito

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ().
3. Na guia **Listas**, em **Avaliação de crédito** e abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
6. No campo **Pontuação de risco**, selecione uma pontuação de risco baseada em suas descobertas.
7. No campo **Crédito aprovado**, selecione **Sim** para aprovar ou **Não** para rejeitar a solicitação de cartão de crédito.
8. No campo **Limite de crédito aprovado**, insira um limite de crédito baseado em sua avaliação para o cliente.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Clique em **Fechar**.

Resultados

- A tarefa de avaliação de crédito passa para o estado Encerrado – Concluído.
- Se você aprovou a solicitação de crédito, ocorrerá o seguinte:

  Para uma nova solicitação de cartão de crédito

  - A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Avaliação de risco de crédito para Acordo do cliente.
  - Uma tarefa de documento para verificar a integridade dos documentos de suporte do cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de documentos no departamento de serviços de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

  Para uma solicitação de aumento de limite de crédito

  - A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Avaliação de risco de crédito para Atualizar conta.
  - Uma tarefa de cartão de crédito que aumenta o limite de crédito é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

- Se você rejeitou a solicitação de crédito, o caso de serviço de cartão de crédito associado será encerrado automaticamente e a fase do caso mudará de Avaliação de risco de crédito para Encerrado – Rejeitado.

Verificar se os documentos de suporte de um cliente estão completos

Verifique se os documentos de suporte de um cliente estão completos para que você possa concluir a solicitação de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de serviço de documento é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa para recuperar a avaliação de crédito e avaliar o risco para o cliente é concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
6. Verifique se todos os documentos de suporte enviados pelo cliente estão completos.
7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultados

- A tarefa de serviço de documento passa para o estado Encerrado – Concluído.
- Uma tarefa de cartão de crédito para determinar os termos e condições e divulgações do cartão e atualizar o acordo do cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

Determinar os termos e condições e divulgações de um cartão para um cliente

Determine os termos e condições e divulgações de um cartão e atualize o acordo do cliente para um cliente. Essas informações são compartilhadas com o cliente antes de você emitir um novo cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa de serviço de documentos para verificar a integridade dos documentos de suporte do cliente é concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefas de cartão de crédito.

Opção	Etapas
A partir de um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique na guia **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefa do cartão de crédito**, clique em **Todos**. **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
5. Determine os Termos e Condições e Divulgações do cartão e atualize o acordo do cliente para o cliente.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultados

Uma tarefa de documento para arquivar um acordo de cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de documentos no departamento de serviços de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

Arquivar um acordo de cliente para um cliente

Arquive o acordo do cliente que está preparado para um cliente para que você possa configurar uma nova conta de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de serviço de documentos é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa do cartão de crédito para determinar os termos e condições do cartão e atualizar o acordo do cliente é concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
6. Arquive o acordo do cliente que está preparado para o cliente.
7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultados

- A tarefa de serviço de documento passa para o estado Encerrado – Concluído.
- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Acordo do cliente para Criação de conta.
- Uma tarefa de cartão de crédito para configurar uma conta de cartão de crédito para o cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

Configurar uma conta de cartão de crédito para um cliente e fechar o caso

Configure uma nova conta de cartão de crédito para um cliente após a conclusão da verificação do cliente e a preparação dos documentos necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa de serviço de documento para arquivar o acordo do cliente é concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefas de cartão de crédito.

Opção	Etapas
A partir de um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique na guia **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefa do cartão de crédito**, clique em **Todos**. **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
5. Com base nos valores dos campos **Pontuação de risco** e **Limite de crédito aprovado**, crie uma nova conta de cartão de crédito para o cliente de acordo com a solicitação.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultados

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Criação de conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Como aumentar o limite de crédito de um cartão

Como agente de cartão de crédito, você pode trabalhar em um caso de cartão de crédito para aumentar o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente com base nas descobertas da avaliação de crédito do cliente.

Quando um cliente solicita o aumento de um limite de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado e o fluxo Aumentar limite de crédito é acionado. Este fluxo aciona as seguintes tarefas do caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Recuperar uma avaliação de crédito e avaliar os riscos para um cliente.

   Nota: Se o agente de avaliação de crédito rejeitar a solicitação de crédito, a fase do caso de serviço de cartão de crédito associado mudará para Encerrado – Rejeitado. O caso é encerrado automaticamente e o fluxo não aciona a etapa 2.

2. Como aumentar o limite de crédito de um cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se o campo **Duração** no caso associado estiver definido como **Indefinidamente**, o aumento do limite de crédito encerrará o caso e a etapa 3 não será acionada.

3. Redefinir o limite de crédito de um cliente.

   Se a solicitação for para um aumento temporário no limite de crédito, o estado do caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

   A *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* propriedade do cartão define o número de horas antes da data de término em que o sistema cria um caso para reverter o limite de crédito.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Como aumentar o limite de crédito de um cliente

Aumente o limite de crédito de um cliente para o limite de crédito aprovado que foi definido pelo agente de avaliação de crédito.

Antes de Iniciar

Recuperar uma avaliação de crédito e avaliar os riscos para um cliente.

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente quando a tarefa de avaliação de crédito tiver aprovado a solicitação por meio da tarefa de recuperação de avaliação de crédito e avaliação de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefas de cartão de crédito.

Opção	Etapas
A partir de um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique na guia **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefa do cartão de crédito**, clique em **Todos**. **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
5. Com base no valor no campo **Limite de crédito aprovado**, aumente o limite de crédito do cartão de crédito do cliente.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultados

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

> **Importante:** Se a solicitação for para um aumento temporário no limite de crédito, o estado do caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

O que Fazer Depois

Se o caso associado for para um aumento temporário no limite de crédito, trabalhe no novo caso para reverter o limite de crédito para o limite original na data de término.

Redefinir o limite de crédito de um cliente

Reverta o limite de crédito de um cartão para o limite original para um cliente que solicitou um aumento temporário do limite de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este caso de serviço de cartão de crédito é criado automaticamente para um caso de serviço de cartão de crédito para um aumento temporário no limite de crédito quando o campo **Duração** está definido como **Tempo limitado**.

Se a solicitação for para um aumento temporário no limite de crédito, o caso permanecerá no estado Trabalho em andamento mesmo após o aumento do limite de crédito. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* propriedade do cartão define o número de horas antes da data de término em que o sistema cria um caso de serviço de cartão de crédito para reverter o limite de crédito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. No campo **Valor do limite solicitado**, diminua o limite de crédito para o limite original do cartão.
6. Atualize a tarefa **Diminuir limite de crédito**.
   a. Na guia **Tarefas**, clique na tarefa de cartão de crédito na qual você deseja trabalhar.
   b. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
   c. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
   d. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
   e. Clique em **Salvar**.

Resultados

- A fase do caso de Redefinir limite de crédito e do caso de serviço de cartão de crédito original para aumentar o limite de crédito muda para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a redefinição do limite de crédito e o fechamento do caso.

Diminuir o limite de crédito de um cartão

Reduza o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para uma redução no limite de crédito é criado, o fluxo Diminuir limite de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito na guia **Tarefas** do caso para diminuir o limite de crédito do cliente.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Com base no valor no campo **Valor do limite solicitado**, diminua o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente.
6. Atualize a tarefa Diminuir limite de crédito.
   a. Na guia **Tarefas**, clique na tarefa de cartão de crédito.
   b. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
   c. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
   d. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
   e. Clique em **Salvar**.

Resultados

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Como bloquear um cartão de crédito

Os agentes de cartão de crédito podem trabalhar em um caso de cartão de crédito que bloqueia o cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço.

Quando um cliente solicita o bloqueio de um cartão de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado. O fluxo de bloqueio de cartão de crédito é acionado e cria as tarefas a seguir no caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando o agente do cartão de crédito encerra a tarefa anterior.

1. Bloquear um cartão de crédito de um cliente.

   Nota: Se o campo **Duração** no caso de serviço de cartão de crédito estiver definido como **Indefinidamente**, o bloqueio do limite de crédito encerrará o caso e a etapa 2 não será acionada.

2. Desbloquear um cartão de crédito.

   Se a solicitação for para bloquear apenas temporariamente o cartão de crédito, o caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para desbloquear o cartão.

A *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card* propriedade do cartão define o número de horas antes da data de término em que o sistema cria um caso para desbloquear o cartão de crédito.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Bloquear um cartão de crédito de um cliente

Bloquear um cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente com um caso de serviço de cartão de crédito para bloquear uma solicitação de cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefas de cartão de crédito.

Opção	Etapas
A partir de um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique na guia **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefa do cartão de crédito**, clique em **Todos**. **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
5. Bloqueie o cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultados

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

> **Importante:** Se a solicitação for apenas para bloquear temporariamente o cartão de crédito, o caso associado permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até que a data de término seja especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para desbloquear o cartão.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

O que Fazer Depois

Se o caso associado for para bloquear temporariamente o cartão de crédito, trabalhe no novo caso de serviço de crédito para desbloquear o cartão na data de término.

Desbloquear um cartão de crédito

Desbloqueie o cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para desbloquear um cartão é criado, o fluxo de desbloqueio de cartão de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito na guia **Tarefas** do caso para diminuir o limite de crédito do cliente.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

> **Nota:** Um caso de desbloqueio de cartão de crédito também é criado automaticamente para um caso de bloqueio temporário de um cartão quando o campo **Duração** está definido como **Tempo limitado**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Desbloqueie o cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.
6. Atualize a tarefa de desbloqueio de cartão de crédito.
   a. Na guia **Tarefas**, clique na tarefa de cartão de crédito.
   b. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
   c. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
   d. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
   e. Clique em **Salvar**.

Resultados

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

  Nota: Se este caso de desbloqueio de cartão de crédito tiver sido criado como parte do fluxo Como bloquear um cartão de crédito, o caso para bloquear o cartão também será movido para a fase Encerrado – Concluído.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Fechar uma conta de cartão de crédito

Fechar a conta de cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para fechar um cartão é criado, o fluxo Fechar limite de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito para fechar a conta de cartão de crédito do cliente na guia **Tarefas** do caso.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Fechar a conta de cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.
6. Atualize a tarefa Fechar cartão de crédito.
   a. Na guia **Tarefas**, clique na tarefa de cartão de crédito.
   b. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
   c. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
   d. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
   e. Clique em **Salvar**.

Resultados

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Gerenciando a regra de casos de serviço de contestação de arquivamento

Gerencie a regra de arquivamento provisionada na tabela Caso de serviço de contestações de cartão da aplicação Financial Services Card Operations. Com esta regra, sua organização pode atender aos requisitos de arquivamento de casos de serviço de contestação. Por padrão, os casos inativos com mais de dois anos são arquivados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
   As regras de arquivamento do sistema que estão no sistema de base são exibidas.
2. Exiba a regra Arquivar casos de serviço de contestação.

   Nota: A regra Arquivar casos de serviço de contestação é que um caso que está inativo e tem mais de dois anos é arquivado automaticamente. Esta é a regra de arquivamento do sistema de base padrão para casos de serviço de contestação na tabela Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]. Você pode modificar a regra de arquivamento, se necessário.

   Para obter mais informações sobre regras de arquivamento e registros de arquivamento, consulte Arquivando registros .

3. Atualize a regra e seus parâmetros, se necessário.

Referência do Financial Services Card Operations

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Financial Services Card Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Card Operations, incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Financial Services Card Operations

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de cartão de crédito. Para obter mais informações, consulte .
Financial Services Credit Operations	Habilita a gestão de tarefas de avaliação de risco de crédito que são usadas nos fluxos de trabalho de operações com cartão. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Experiência de decisões guiadas	Permite que os clientes usem Decisões guiadas com Playbooks, Ações recomendadas e outros recursos. Para obter mais informações, consulte Configuração da Decisões guiadas .
Processador de documentos	Permite a gestão de tarefas de serviços de documentos usadas em fluxos de trabalho de operações com cartão. Para obter mais informações, consulte .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode: • Conceder funções de operações com cartão • Excluir casos e tarefas de cartão de crédito • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados do cartão de crédito. **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_credit_card.admin quando a aplicação Financial Services Card Operations está instalada.	sn_bom_credit_card.ag
Agente de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.agent]	• Exibir o status geral dos casos de cartão de crédito • Trabalhar em casos e tarefas de cartão de crédito	• sn_ind.write • sn_bom_credit_asmt. • sn_bom_credit_card_ • sn_bom_document.v • sn_esm_agent
Colaborador do cartão de crédito [sn_bom_credit_card.contributor]	• Enviar solicitações de cartão de crédito • Exibir o status de casos de cartão de crédito, tarefas de avaliação de crédito e tarefas de serviços de documento • Trabalhar no caso de cartão de crédito e coletar documentos de entrada para contas gerenciadas por eles até a fase Novo	• sn_sla_definition_reac • sn_bom.b2c_contribu • sn_bom_credit_asmt. • sn_bom_credit_card_ • sn_bom_document.b • sn_customerservice.c

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Conector do agente de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.agent_connector]	• Enviar solicitações de cartão de crédito • Trabalhar no cartão de crédito e nas tarefas para atender às solicitações de cartão das contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_credit_asmt. • sn_bom.viewer • sn_bom_credit_card_ • sn_bom.agente • sn_bom_document.b • sn_customerservice.c
Visualizador de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.viewer]	Exibir casos de cartão de crédito e dados relacionados	• sn_ind.write • sn_customerservice.c • sn_bom.credit_card_
Visualizador de conta de cartão de crédito [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Exibir entidades de dados de cartão de crédito.	
Gerente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	• Gerenciar funções de contestação • Exibir os relatórios Performance Analytics no painel • Use Otimização de processos projetos para processos de gestão de contestações	sn_bom_credit_card.dis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_agent]	• Exibir status de casos de contestação • Como trabalhar em casos e tarefas de contestação	• sn_bom.customer_do • sn_bom.account_dat • sn_bom.credit_card_ • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_acc • sn_bom.b2b_credit_c • sn_bom.b2c_agent
Conector do agente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	• Enviar solicitações de contestação • Trabalhar em tarefas de contestação para resolver solicitações de contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_do • sn_bom.viewer • sn_bom.account_dat • sn_bom.credit_card_ • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_acc • sn_bom.b2b_credit_c
Visualizador de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_viewer]	Exibir casos de contestação e dados relacionados	• sn_bom.service_defin • sn_bom.customer_do • sn_bom.account_dat • sn_bom.credit_card_ • sn_bom.deposit_acc • sn_bom.b2b_credit_c

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Card Operations

Tabela	Descrição
Base do cartão [sn_bom_card_base]	A tabela Serviço de cartão de crédito estende a tabela Base do cartão. A tabela Base do cartão estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Card Operations

Tabela	Descrição
Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]	Armazena todos os casos de serviço de cartão de crédito. Esta tabela estende a tabela Base do cartão [sn_bom_card_base].
Tarefa de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_task]	Armazena todas as tarefas de cartão de crédito. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Serviço de contestação [sn_bom_credit_card_disputes_service]	Armazena todos os casos de serviço de contestação. Esta tabela estende a tabela Base do cartão [sn_bom_card_base].
Tarefa de disputa [sn_bom_credit_card_disputes_task]	Armazena todas as tarefas de contestação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Transação da contestação [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	Armazena todas as transações de contestação.
Visa Entrada de contestação [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Armazena todas as Visa perguntas e respostas do Questionário de contestação. Estende a tabela Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Contestação de entrada do titular do cartão [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Armazena Visa perguntas e respostas do questionário de contestação enviadas por consumidores, como um playbook de contestação em um portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Entrada de contestação no portal. Estende a tabela de admissão de contestação de visto [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].

Informações relacionadas

Gestão de disputas

Propriedades instaladas com o Financial Services Card Operations

Personalize as propriedades que estão disponíveis com a aplicação Financial Services Card Operations.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Financial Services Card Operations

Propriedade	Descrição
Número de horas (antes da data de término) para desbloquear o cartão de crédito para uma solicitação de bloqueio temporário de cartão de crédito sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card	Para uma solicitação de desbloqueio de cartão de crédito (por tempo limitado), o sistema cria automaticamente um novo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Financial Services Card Operations

Propriedade	Descrição
	caso para desbloquear o cartão de crédito bloqueado no número especificado de horas antes da data de término na solicitação. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 8 • **Local**: **Tudo** > **Operações com cartão** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Como bloquear um cartão de crédito
Número de horas (antes da data de término) para reverter o limite de crédito para uma solicitação de limite de crédito temporário sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit	Para uma solicitação de limite de crédito temporário, o sistema cria automaticamente um novo caso para reverter o limite de crédito do cartão no número especificado de horas antes da data de término na solicitação. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 8 • **Local**: **Tudo** > **Operações com cartão** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Redefinir o limite de crédito de um cliente

Tradução automática

Operações de depósito de Serviços financeiros

O ServiceNow® Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros e o Financial Services Personal Deposit Operations são duas aplicações em ServiceNow® Operações de depósito de Serviços financeiros que permitem que sua organização financeira digitalize a gestão de ponta a ponta de originação, manutenção e fechamento de contas de depósito.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, gerentes de relacionamento e agentes usam as Operações de depósito.

Configurar



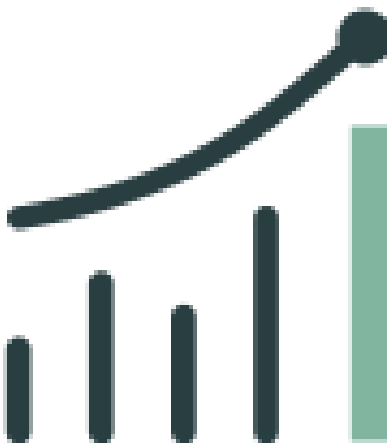
Configure Operações de depósito de Serviços financeiros.

Uso



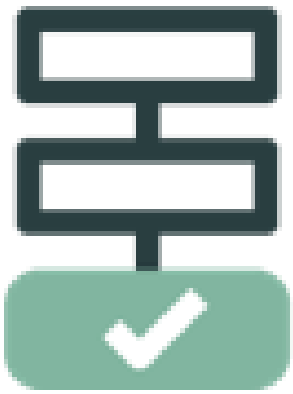
Envie e gerencie solicitações de serviço de depósito.

Análise e Emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com o painel pré-configurado.

s Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja instaladas.

Explorando Operações de depósito de Serviços financeiros

Você pode usar ServiceNow® Operações de depósito de Serviços financeiros para gerenciar uma resolução simplificada de casos relacionados a contas de depósito à ordem e poupança, automatizando e otimizando as solicitações comuns de conta de depósito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Processos sistemáticos e repetíveis para atualizações de conta, modificações de débito automático e originação e fechamento de contas
- Fluxos de trabalho automatizados disponíveis para solicitações de conta comuns para encaminhar casos e tarefas entre diferentes departamentos e funções
- Personalizado Espaço configurável do CSM para funções diferentes
- Playbook Experience para uma navegação orientada para resolver casos
- Performance Analytics Painel com relatórios pré-configurados para rastrear tendências e tempos de resposta e impulsionar a melhoria contínua
- Otimização de processos para visualizar o processo e identificar oportunidades de melhoria

Operações de depósito de Serviços financeiros aplicações

As solicitações de serviço de depósito pessoal e comercial são compatíveis com as seguintes aplicações:

Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros

Com esta aplicação, gerencie a origem, o serviço e o fechamento de contas de depósito corporativas. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando a aplicação Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros (sn_bom_deposit_b2b) de ServiceNow Store .

Financial Services Personal Deposit Operations

Com esta aplicação, gerencie a origem, o serviço e o fechamento de contas de depósito pessoais. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando a aplicação Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) de ServiceNow Store .

Personas das Operações de depósito

As Operações de depósito são destinadas às seguintes personas:

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de depósito que é responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais (solicitantes)	Clientes e trabalhadores de filiais que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os seguintes usuários podem enviar solicitações de serviço de depósito: • Consumidores (clientes de varejo) • Contas e contatos (clientes comerciais)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Descrição
	• Trabalhadores de filial no front office de uma instituição financeira, como solicitante e colaborador. • Agente de depósito (pode criar diretamente um caso de depósito)
Executantes	Agentes no middle office ou back office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de serviço de depósito. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de depósito e tarefas que entram em serviços de depósito. Os seguintes agentes trabalham em casos de depósito: • Agente de depósito • Agente de documento

Configuração do Operações de depósito de Serviços financeiros

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Operações de depósito de Serviços financeiros instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros

Você pode instalar a aplicação Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros (sn_bom_deposit_b2b) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

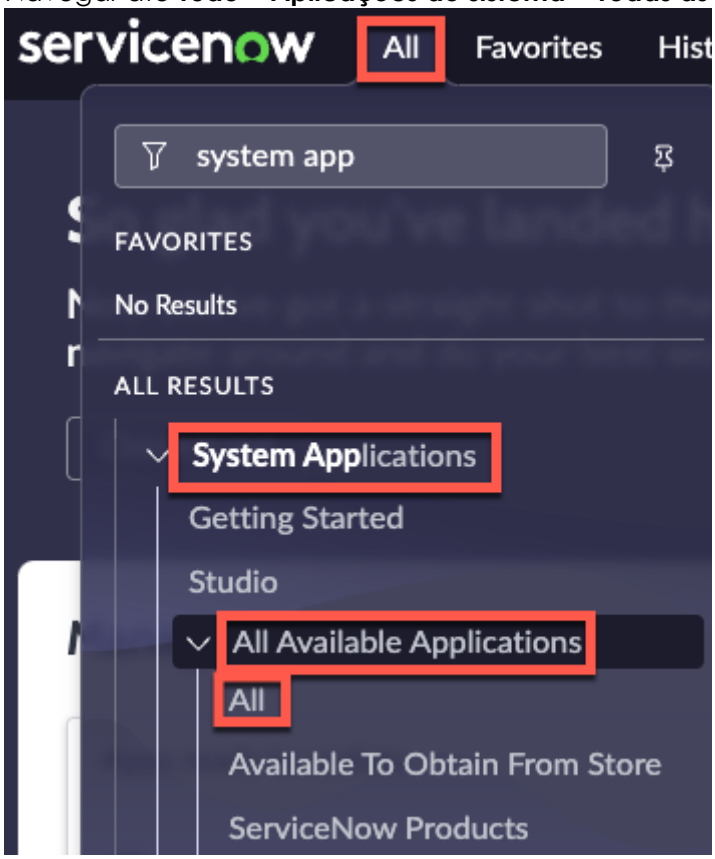
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros (sn_bom_deposit_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Financial Services Personal Deposit Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

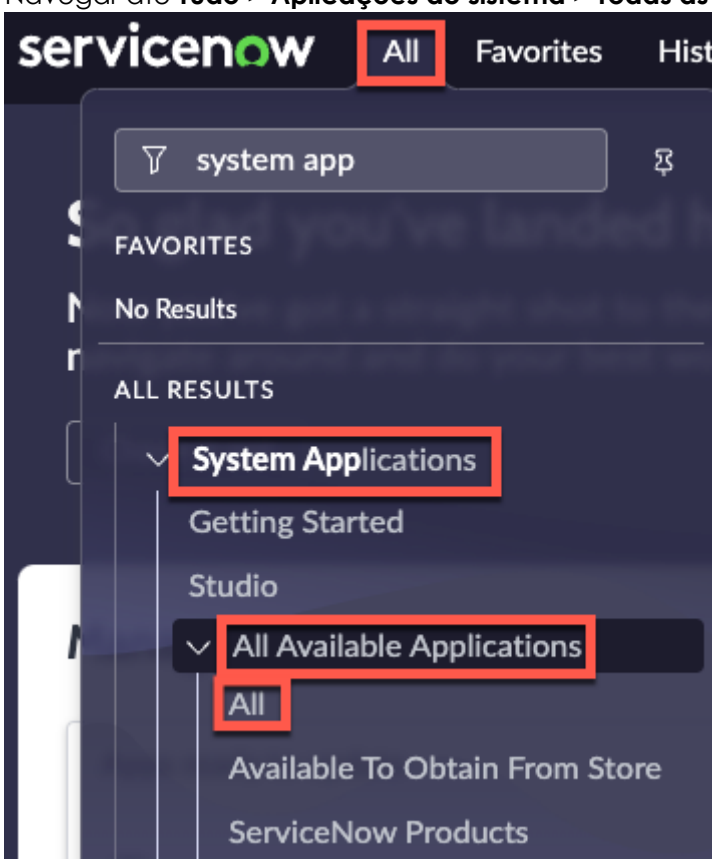
Os itens a seguir são instalados com Financial Services Personal Deposit Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Personal Deposit Operations.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Encontre a aplicação Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Personal Deposit Operations.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Operações de depósito de Serviços financeiros

Revise os componentes instalados com a aplicação Operações de depósito de Serviços financeiros e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Operações de depósito de Serviços financeiros esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros e Instalar Financial Services Personal Deposit Operations.

Função necessária:

- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e administrador

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados.
   Modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de depósito. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Editar ou criar fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM para permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de depósito.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários. Configure o conector do agente e as funções de colaborador para os grupos, se necessário. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos.

Como usar o Operações de depósito de Serviços financeiros

Saiba como os funcionários e agentes da filial usam a aplicação Operações de depósito de Serviços financeiros para iniciar, pesquisar e resolver os casos de serviço de depósito.

Espaço

Colaboradores e agentes de back-office usam Espaço personalizados para trabalhar em todos os aspectos dos casos de depósito. O espaço permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para operações de depósito

Usuário	Descrição
Colaborador do depósito	Cria e rastreia casos de serviço de depósito para contas gerenciadas por eles.
Agente de depósito	Trabalha em casos de serviço de depósito e tarefas de depósito.
Conector do agente de depósito	Cria e trabalha em casos e tarefas de depósito para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Agente de documentos	Trabalha em tarefas de documento para casos de serviço de depósito.
Administrador de depósito	Configura o espaço de depósito de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxos de trabalho automatizados

Os fluxos de trabalho predefinidos para casos de depósito estão disponíveis com as aplicações Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros e Financial Services Personal Deposit Operations.

Quando um cliente solicita um serviço de depósito, um colaborador de depósito inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes de back-office apropriados, como agente de depósito e documento. Os agentes trabalham nessas tarefas para atender à solicitação de serviço de depósito.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Operações de depósito de Serviços financeiros.

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, o colaborador do depósito e os agentes revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece o ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Painel

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios uma visão sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação.

Fluxos de trabalho do Operações de depósito de Serviços financeiros

A aplicação Operações de depósito de Serviços financeiros instala fluxos de trabalho automatizados para originação, serviço e fechamento de contas de depósito. Esses fluxos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de trabalho permitem o roteamento de casos e tarefas para diferentes equipes, incluindo os agentes de depósito e documento.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de conta de depósito corporativa e pessoal estão disponíveis com a aplicação:

Depósito comercial	Depósito pessoal
Originar conta de depósito comercial	Originar conta de depósito pessoal
Fechar conta de depósito comercial	Fechar conta de depósito pessoal
Adicionar débito automático comercial	Adicionar débito automático pessoal
Cancelar débitos automáticos comerciais	Cancelar débitos automáticos pessoais
Modificar débito automático comercial	Modificar débito automático pessoal
Falha no débito automático comercial	Falha no débito automático pessoal
Gerenciar relacionamento financeiro	Adicionar relacionamento de conta financeira
	Remover relacionamento de conta financeira
	Modificar relacionamento de conta financeira

Esses fluxos de trabalho são criados usando o Designer de automação de processos e o Flow Designer . O administrador de depósito pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da organização.

Fluxo de trabalho geral para operações de depósito

Quando um cliente requer um serviço de depósito, um colaborador de depósito inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes nas equipes de back-office apropriadas, como depósito e serviço de documentos. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver o caso.

A seguir está um fluxo de trabalho típico na aplicação Operações de depósito de Serviços financeiros.

Nota: Dependendo do tipo de serviço, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

1. Um cliente contata a instituição financeira e solicita um serviço de depósito.
2. Um colaborador de depósito, como um gerente de relacionamento, cria o caso, adiciona todos os dados aplicáveis, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação.

   Uma tarefa de documento é gerada para o agente de documento.
3. O agente de documentos revisa a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo do tipo de serviço de depósito, as tarefas de autorização e execução são criadas para os agentes de depósito.

4. Os agentes de depósito avaliam a aplicação e marcam suas tarefas individuais como concluídas.
5. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema de depósito principal para atender à solicitação de serviço.

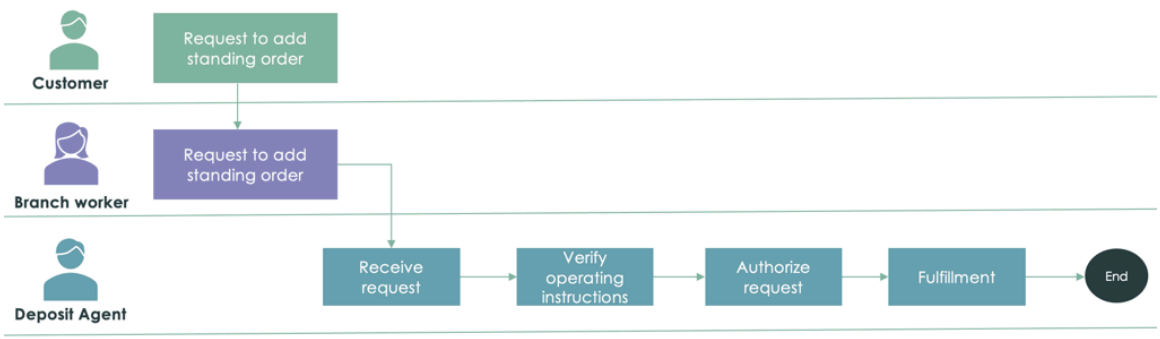
O estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Adicionar, modificar e cancelar fluxos de trabalho de débito automático

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de débito automático, resolvem solicitações de serviço para adicionar, modificar e cancelar débitos automáticos em contas de depósito. Os fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito pessoais e comerciais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de depósito para um débito automático.

Exemplo de adição de fluxo de trabalho de débito automático



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para adicionar um débito automático a agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de depósito é criado com base no tipo de solicitação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como colaborador de depósito

No playbook de caso, o colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. No playbook de caso, um agente de depósito verifica as instruções operacionais para o débito automático. O agente aprova e marca a tarefa de depósito como concluída.
2. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e encerra a tarefa de atualização de depósito no playbook.

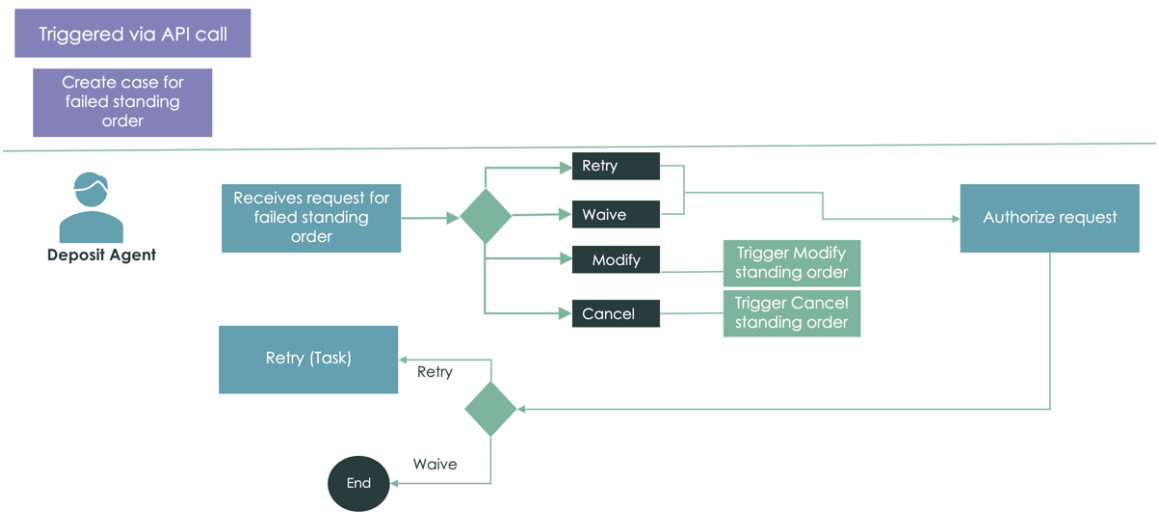
O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Falha no fluxo de trabalho de débito automático

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de débito automático com falha, entram em contato proativamente com um cliente sobre um débito automático com falha para sua conta de depósito e decidem sobre um plano de ação. O fluxo de trabalho se aplica a contas de depósito corporativas e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a lidar com uma falha no débito automático de uma conta de depósito.

Exemplo de fluxo de trabalho de débito automático com falha



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de um débito automático com falha para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como um agente de depósito ou por meio de uma API

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o sistema observar uma falha na execução de um débito automático de uma conta de depósito, uma API no back-end acionará um caso de serviço de depósito de débito automático com falha. Um agente de depósito também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

- Um agente de depósito trabalha com o cliente e finaliza o plano de ação.
- No playbook de caso, o agente de depósito atualiza o motivo da falha, seleciona uma ação corretiva apropriada na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

O fluxo de trabalho aciona as próximas tarefas ou um caso com base na ação corretiva selecionada e as regras de atribuição roteiam o caso ou as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Tente novamente ou encerre uma ocorrência de débito automático

Se a ação corretiva com base na solicitação do cliente for tentar novamente ou descartar a ocorrência de débito automático, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de autorização de depósito para o agente de depósito.

- Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito.
- Um agente de depósito tenta novamente executar o débito automático da conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de nova tentativa de depósito no playbook.

Nota: A tarefa de depósito de nova tentativa é gerada somente para a ação corretiva de nova tentativa.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Como criar um caso de serviço de ação corretiva

Se a ação corretiva for modificar ou cancelar o débito automático, o fluxo de trabalho criará automaticamente um dos seguintes casos secundários para resolver o caso:

- Modificar débito automático
- Cancelar débito automático

O novo caso de depósito secundário lida com esse problema.

Depois que o caso secundário for concluído, o estado e a fase do caso primário (falha no débito automático) serão definidos como Encerrado concluído.

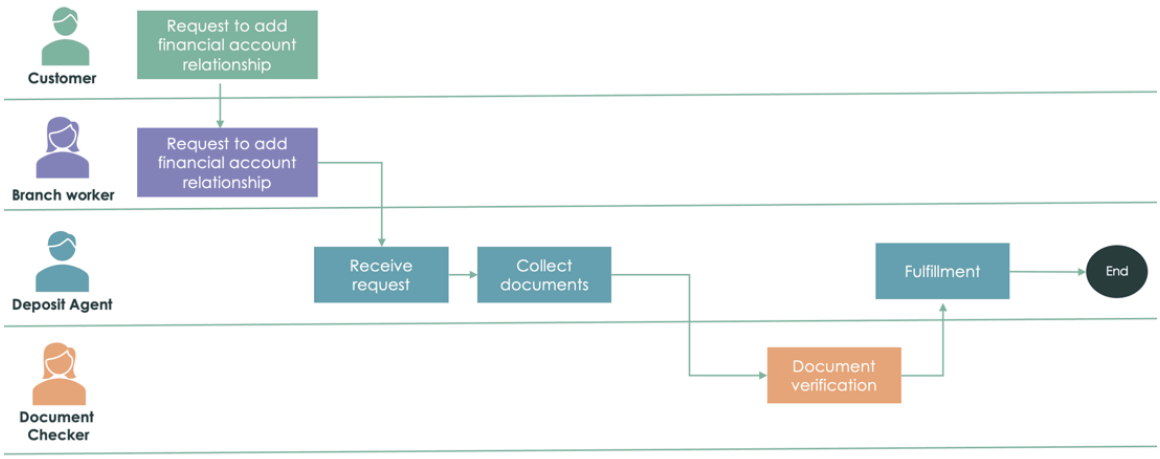
Adicionar, modificar e remover fluxos de trabalho de relacionamento de conta financeira

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de relacionamento de contas financeiras, resolvem solicitações de serviço para adicionar, modificar e remover relacionamentos de contas de depósito. Esses fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito pessoal.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de depósito para um relacionamento de conta financeira.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar exemplo de fluxo de trabalho de relacionamento de conta financeira



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para adicionar, modificar e remover relacionamentos de uma conta para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de depósito é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

No playbook de caso, o colaborador atualiza as informações de relacionamento na fase Iniciar e revisar, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

   O fluxo de trabalho gera mais tarefas para os agentes de depósito trabalharem nelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e encerra a tarefa de atualização de depósito no playbook.

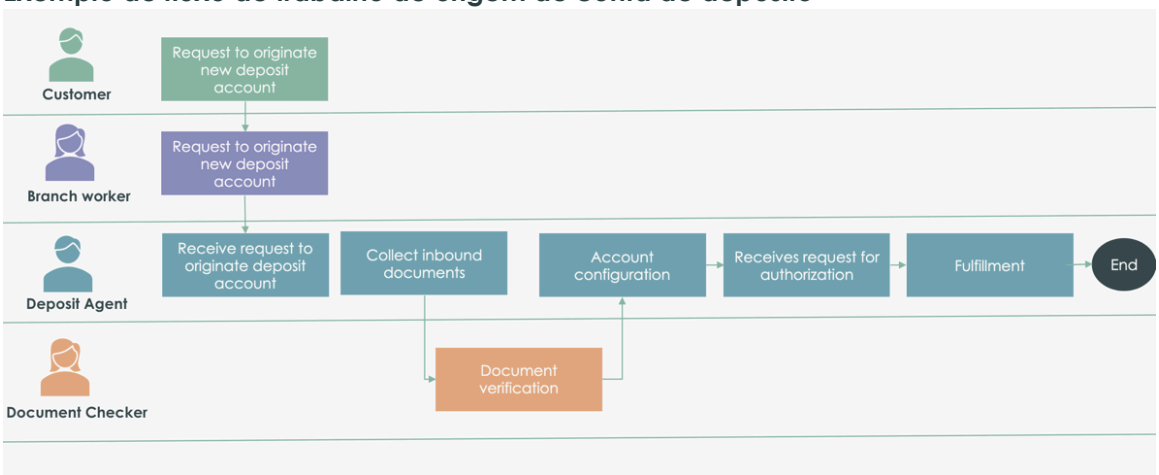
O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Originar fluxo de trabalho da conta de depósito

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Originar conta de depósito, resolvem solicitações de serviço para abrir uma nova conta de depósito. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de depósito corporativas e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes bancários a resolver uma solicitação de depósito para uma nova conta de depósito.

Exemplo de fluxo de trabalho de origem de conta de depósito



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para originar uma conta de depósito para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação de uma nova conta de depósito em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Na fase Iniciar e revisar do playbook de caso, o colaborador atualiza os detalhes do produto com base nos requisitos do cliente. Para um cliente comercial, o colaborador também adiciona as instruções operacionais da nova conta.
2. O colaborador coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

   O fluxo de trabalho gera mais tarefas para os agentes de depósito trabalharem nelas.
2. No playbook de caso, um agente de depósito configura a conta de depósito com as informações da taxa de juros.
3. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
4. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito cria e ativa a conta de depósito no sistema bancário principal, envia o kit de abertura de conta para o cliente e fecha essas tarefas de depósito.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

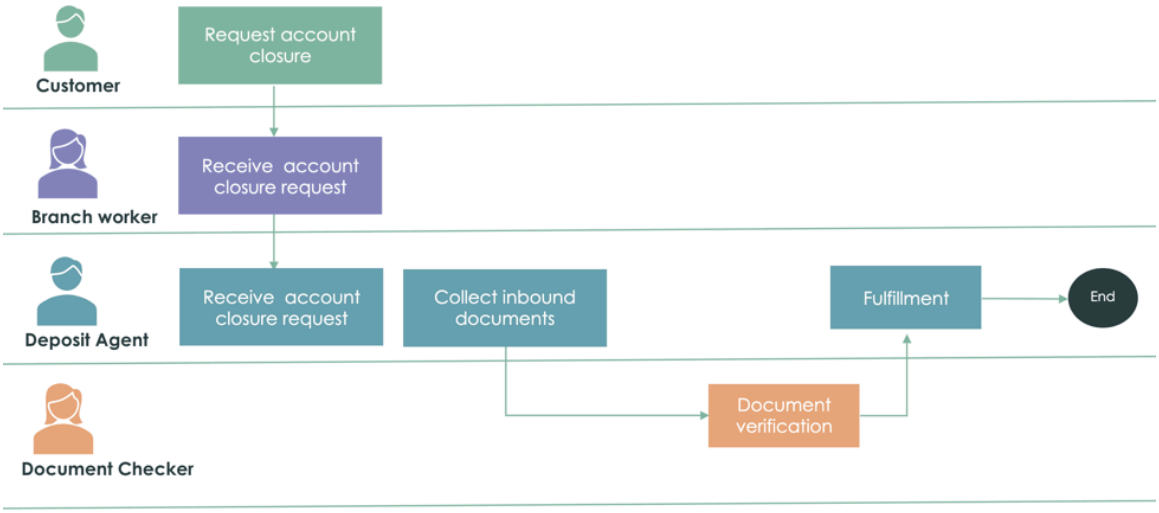
Fechar fluxo de trabalho da conta de depósito

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Encerrar conta de depósito, resolvem solicitações de serviço para fechar uma conta de depósito corrente ou de poupança. Os fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito pessoais e comerciais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de depósito para um fechamento de conta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de trabalho Fechar conta de depósito



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir encaminha o caso e as tarefas de encerramento de uma conta de depósito para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

No playbook de caso, o colaborador atualiza os detalhes de fechamento da conta na fase Iniciar e revisar, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

   O fluxo de trabalho gera tarefas de execução para um agente de depósito trabalhar nelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No playbook de caso, um agente de depósito trabalha na tarefa de depósito e desvincula a conta de depósito de outras contas financeiras no sistema bancário principal.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, o agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e encerra a tarefa de atualização de depósito no playbook.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Como enviar uma solicitação de serviço de depósito

Os funcionários do banco podem iniciar o fluxo de trabalho de depósito enviando uma solicitação de serviço de depósito recebida dos clientes (consumidor ou contato comercial). Os clientes (consumidor ou contato) também podem enviar uma solicitação diretamente do catálogo de serviços.

Casos de depósito criados por colaboradores de depósito

Os colaboradores de depósito podem coletar informações e documentos necessários e criar casos de serviço de depósito para as contas gerenciadas por eles a partir do espaço.

Solicitações enviadas por solicitantes

Os solicitantes no front office e nos agentes de call center podem enviar solicitações de serviço de depósito em nome de seus clientes a partir dos registros de interação e do catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por clientes

Clientes comerciais e consumidores podem enviar solicitações de serviço de depósito no Portal de atendimento ao cliente, no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

Nota: Antes que seus consumidores possam enviar uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Solicitações enviadas por agentes de depósito e conectores de agente

Os agentes de depósito de back-office também podem iniciar um caso de serviço de depósito navegando até **Casos de serviço de depósito** na exibição de lista do espaço e clicando em **Novo**.

Os conectores do agente de depósito podem coletar informações e documentos necessários e enviar solicitações de serviço de depósito para as contas gerenciadas por eles. Além disso, eles podem trabalhar nos casos para atender à solicitação de serviço.

Criar um caso de serviço de depósito como colaborador ou conector de agente

Inicie o processo da aplicação de serviço de depósito criando um caso de depósito em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para um serviço de depósito comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um serviço de depósito pessoal para um consumidor: sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de depósito ou conector de agente, preencha os dados do cliente, colete os documentos necessários e envie a aplicação para a solicitação de serviço de depósito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de clientes**, clique em **Meus casos**.
4. Selecione **Novo**.
5. Na caixa de diálogo Criar caso, selecione uma categoria e um serviço.
   a. Na lista **Selecionar categoria**, selecione **Serviços de depósito corporativos** ou **Serviços de depósito pessoal**.
   b. Na lista **Selecionar serviço**, selecione um serviço de depósito.
6. Selecione **Criar**.
   Um caso de serviço de depósito é criado.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.

   Nota: Cada formulário de caso de serviço de depósito tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de depósito selecionado.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- O caso de serviço de depósito é criado para o estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de depósito com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Colete todas as informações necessárias do cliente e envie a aplicação.

1. Na guia **Playbook**, preencha os dados na fase Iniciar.
2. Envie a aplicação para agentes de back-office para execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar um caso de serviço de depósito para execução

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie o caso de serviço de depósito aos agentes de back-office para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de depósito comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um serviço de depósito pessoal para um consumidor: sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de depósito ou conector de agente, preencha os dados do cliente, colete os documentos necessários na fase Iniciar do playbook de caso e envie a aplicação para o serviço necessário. Um agente de depósito também pode executar as atividades na fase Iniciação do playbook de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, abra a lista de casos.
   - Para casos das contas gerenciadas por você, navegue até **Casos do cliente** > **Meus casos**.
   - Para todos os casos de serviço de depósito, navegue até **Casos de depósito** > **Tudo**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Conclua as atividades na fase **Iniciar e revisar**.

   Nota: Dependendo do tipo de serviço de depósito, um playbook pode ter atividades adicionais ou menos atividades nesta fase.

   a. Nos formulários de atividade, preencha os campos e clique em **Marcar como concluído**.

      Nota: Os campos estão disponíveis dependendo do tipo de serviço de depósito, como Adicionar débito automático ou Originar conta de depósito.

   b. Se aplicável, na atividade Coletar documentos de entrada, colete os documentos listados do cliente.
   Você também pode coletar documentos do cliente na guia Documentos de entrada.

   c. Na atividade Enviar aplicação, insira comentários no campo **Comentário de envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- O caso de depósito é enviado para execução.
- A fase Iniciar e revisar no playbook de caso é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a próxima fase.
- As tarefas de depósito associadas são atribuídas a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de depósito. Todas as tarefas de documento são atribuídas a um grupo ou a um agente no serviço de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída se baseia nas regras de atribuição.

Como trabalhar em um caso de serviço de depósito

Trabalhe em um caso de depósito para coletar informações do candidato, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e atender à solicitação do produto de depósito.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de depósito comercial: sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um caso de serviço de depósito pessoal: sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer um serviço de depósito, um colaborador de depósito, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de depósito e documento concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de depósito**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de depósito, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os agentes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de depósito, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou em menor número.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

Resultados
O caso de depósito é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos de um caso de depósito

Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar os documentos de entrada necessários para um caso de serviço de depósito.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- Para um caso de serviço de depósito comercial: sn_bom_document.b2b_agent
- Para um caso de serviço de depósito pessoal: sn_bom_document.b2c_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O serviço de gestão de documentos determina quais documentos são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado do cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Na guia **Documentos de entrada**, escolha um documento.
6. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar**.
7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultados

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído.
- No caso de depósito primário, a fase Verificar documentos no playbook de caso é exibida como concluída e o caso passa para a próxima fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar em uma tarefa de depósito para execução

Trabalhe em uma tarefa de depósito para executar uma atividade de execução para o caso de serviço de depósito primário.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de depósito comercial: sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para uma tarefa de serviço de depósito pessoal: sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fluxo de trabalho de depósito gera automaticamente tarefas de depósito para as seguintes atividades em um caso de depósito:

- Verificar instruções operacionais para um débito automático
- Autorizar uma solicitação de depósito
- Atualizar uma conta de depósito para atender e fechar a solicitação de depósito
- Criar e ativar conta para origem de conta
- Enviar kit de abertura de conta ao cliente para origem de conta
- Desvincular uma conta de outras contas financeiras durante o fechamento da conta

Nota: Dependendo do tipo de serviço de depósito, o número de atividades e tarefas de depósito pode ser diferente em um playbook.

As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis na guia **Tarefas** do caso.

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente de depósito. O agente de depósito pode usar o playbook de caso ou o formulário de tarefa para trabalhar em uma tarefa de depósito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa no playbook de caso ou na lista de tarefas de depósito.

Opção	Etapas
Do playbook de caso	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de depósito**, abra a lista de casos. **b.** Selecione o caso que contém a tarefa de depósito. **c.** Selecione a guia **Playbook**. **d.** Nas fases do playbook, selecione a atividade de tarefa na qual trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Na lista de tarefas de depósito	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas de depósito**, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**. ▪ Para todas as tarefas de depósito, clique em **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

4. Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de depósito em seu sistema bancário principal.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Feche a tarefa de depósito.

Tarefa de depósito	Ação
Para verificar as instruções operacionais de um débito automático	Clique em **Aprovar** para aprovar ou **em Rejeitar** para rejeitar a solicitação.
Para autorizar uma solicitação de depósito	Clique em **Aprovar** para aprovar ou **em Rejeitar** para rejeitar a solicitação. **Nota:** Você não pode autorizar uma tarefa de depósito se o caso de depósito primário estiver atribuído a você.
◦ Para atualizar uma conta de depósito para atender e fechar a solicitação ◦ Para criar e ativar conta para origem de conta ◦ Para enviar o kit de abertura de conta ao cliente ◦ Para desvincular uma conta de outras contas financeiras durante o fechamento da conta	◦ No playbook de caso, clique em **Marcar como concluído** para fechar a tarefa. ◦ No formulário de tarefa, clique em **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultados
A tarefa de depósito passa para o estado Encerrado concluído.

Referência do Operações de depósito de Serviços financeiros

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Operações de depósito de Serviços financeiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de depósito. Para obter mais informações, consulte .
Processador de documentos	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos usadas em Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .
Usuário do colaborador do CSM	Permite que equipes de middle office criem casos para solicitações de clientes. Para obter mais informações, consulte CSM Contributor User Configurar usuários colaboradores .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de depósito [sn_bom_deposit_b2b.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de depósito que pode: • Conceder funções de operações de depósito • Excluir casos e tarefas de serviço de depósito • Configurar a aplicação de operações de depósito • Criar e modificar definições de serviço de depósito • Acesso para ler, gravar e criar dados de depósito	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2b.agent • sn_bom_deposit_b2b.manager
Agente de depósito [sn_bom_deposit_b2b.agent]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.deposit_account_viewer
Colaborador do depósito [sn_bom_deposit_b2b.contributor]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito até a fase Iniciar e revisar **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Conector do agente de depósito [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Gerente de depósito [sn_bom_deposit_b2b.manager]	• Exibir os relatórios Performance Analytics no painel de operações de depósito • Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de depósito	sn_bom_deposit_b2b.agent
Visualizador de depósito [sn_bom_deposit_b2b.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de depósito e dados relacionados	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Base de depósito [sn_bom_deposit_b2b_base]	A tabela Caso de serviço de depósito comercial estende a tabela Base de depósito. A tabela Base de depósito estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Instrução operacional de depósito	Armazena todas as instruções operacionais para todos os casos de depósito corporativos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction]	
Caso de serviço de depósito comercial [sn_bom_deposit_b2b_service]	Armazena todos os casos de depósito corporativos. Esta tabela estende a tabela Base de depósito [sn_bom_deposit_b2b_base].
Tarefa de depósito comercial [sn_bom_deposit_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de depósito para todos os casos de depósito corporativos. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Componentes instalados com Financial Services Personal Deposit Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Personal Deposit Operations, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de depósito. Para obter mais informações, consulte .
Financial Services Document Management	Habilita o gerenciamento de tarefas de Serviços de documento que são usadas em Financial Services Personal Deposit Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo da Store	Descrição
Usuário do colaborador do CSM	Permite que equipes de middle office criem casos para solicitações de clientes. Para obter mais informações, consulte CSM Contributor User Configurar usuários colaboradores .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de depósito [sn_bom_deposit_b2c.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de depósito que pode: • Conceder funções de operações de depósito • Excluir casos e tarefas de serviço de depósito • Configurar a aplicação de operações de depósito • Criar e modificar definições de serviço de depósito • Acesso para ler, gravar e criar dados de depósito	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2c.agent • sn_bom_deposit_b2c.manager
Agente de depósito [sn_bom_deposit_b2c.agent]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Colaborador do depósito [sn_bom_deposit_b2c.contributor]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito até a fase Iniciar e Revisar **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Conector do agente de depósito [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agente • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Gerente de depósito [sn_bom_deposit_b2c.manager]	• Exibir os relatórios Performance Analytics no painel de operações de depósito • Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de depósito	• pa_viewer • sn_bom_deposit_b2c.agent
Visualizador de depósito [sn_bom_deposit_b2c.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de depósito e dados relacionados	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Base de depósito [sn_bom_deposit_b2c_base]	A tabela Caso de serviço de depósito pessoal estende a tabela Base de depósito. A tabela Base de depósito estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso de serviço de depósito pessoal	Armazena todos os casos de depósito pessoal. Esta tabela estende a tabela Base de Depósito [sn_bom_deposit_b2c_base].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sn_bom_deposit_b2c_service]	
Tarefa de depósito pessoal [sn_bom_deposit_b2c_task]	Armazena todas as tarefas de depósito para todos os casos de depósito pessoal. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Financial Services Loan Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Loan Operations é uma solução em Operações de serviços financeiros (FSO) que oferece suporte a empréstimos pessoais e comerciais. Essa solução permite que sua organização financeira resolva rapidamente solicitações iniciadas pelo cliente e exceções geradas pelo sistema em relação ao serviço de empréstimos e pode ajudar a transformar suas operações de empréstimo de middle e back-office.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, funcionários de filiais e agentes de empréstimo usam as Operações de empréstimo.

Configurar



Configure Operações de empréstimo comercial e Operações de empréstimo pessoal.

Uso

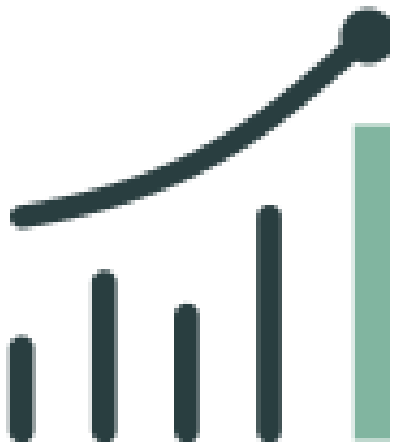


Envie e gerencie solicitações de serviço de empréstimo que você recebe dos clientes e do sistema bancário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e Emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Financial Services Loan Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Loan Operations para gerenciar o serviço de todos os tipos de empréstimos.

Principais recursos

- Fluxos de trabalho automatizados para encaminhar casos e tarefas entre diferentes departamentos e funções, incluindo os departamentos de empréstimo, documento e crédito
- Suporte para operações de empréstimo pessoal e empresarial em uma única plataforma
- Suporte para solicitações iniciadas pelo cliente e exceções iniciadas pelo sistema
- Serviço de processador de documentos que cobre documentos de entrada e saída e lida com exceções e aprovações
- Espaço personalizado para diferentes funções
- Performance Analytics painéis para obter informações sobre o desempenho da equipe e dos negócios

Aplicações de Operações de empréstimo

As solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal são compatíveis com as seguintes aplicações:

Operações de empréstimo comercial

Com esta aplicação, você pode gerenciar o serviço de empréstimo comercial. Um empréstimo empresarial é um empréstimo obtido por uma empresa (conta) para atender aos seus requisitos de negócios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode habilitar Operações de empréstimo comercial instalando a aplicação Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) de ServiceNow Store .

Operações de empréstimo pessoal

Com esta aplicação, você pode gerenciar o serviço de empréstimo pessoal. Um empréstimo pessoal é um empréstimo obtido por clientes individuais (consumidores) para atender a suas necessidades pessoais. Por exemplo, um empréstimo imobiliário ou um empréstimo de carro.

Você pode habilitar Operações de empréstimo pessoal instalando a aplicação Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) de ServiceNow Store .

Solicitações de serviço de empréstimo

A aplicação é compatível com os seguintes tipos de solicitações de serviço de empréstimo para empréstimos comerciais e pessoais:

Solicitações de serviço de empréstimo

Empréstimos pessoais	Empréstimos comerciais
Pré-pagamento parcial	Pré-pagamento parcial
Perdão de empréstimo	Perdão de empréstimo
Diferimento do empréstimo	Diferimento do empréstimo
Baixa de empréstimo	Baixa de empréstimo
Reembolso perdido	Reembolso perdido
Violação de contrato	Violação de contrato
Reestruturação de empréstimo	Reestruturação de empréstimo
	Redução do empréstimo
	Transferência de empréstimo

Personas de Operações de empréstimo

As Operações de empréstimo são destinadas às seguintes personas:

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de empréstimo que é responsável por configurar a aplicação.
Solicitantes	Clientes e trabalhadores de filiais que enviam solicitações de empréstimo e verificam o status dos casos. Três tipos de usuários podem enviar solicitações de empréstimo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Descrição
	• Consumidores (clientes de varejo) • Contas e contatos (clientes comerciais) • Trabalhadores de filial no front office de uma instituição financeira
Executantes	Agentes no middle office ou back office de instituições financeiras que trabalham com operações de empréstimo. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de empréstimo (como tarefas de serviço de crédito e tarefas de serviço de documentos) que entram nos serviços de empréstimo. Esses três agentes trabalham em solicitações de empréstimo: • Agentes de empréstimo • Agentes de crédito • Agentes de documento

Configuração do Financial Services Loan Operations

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Financial Services Loan Operations instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Financial Services Business Loan Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados à instalação, caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Business Loan Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

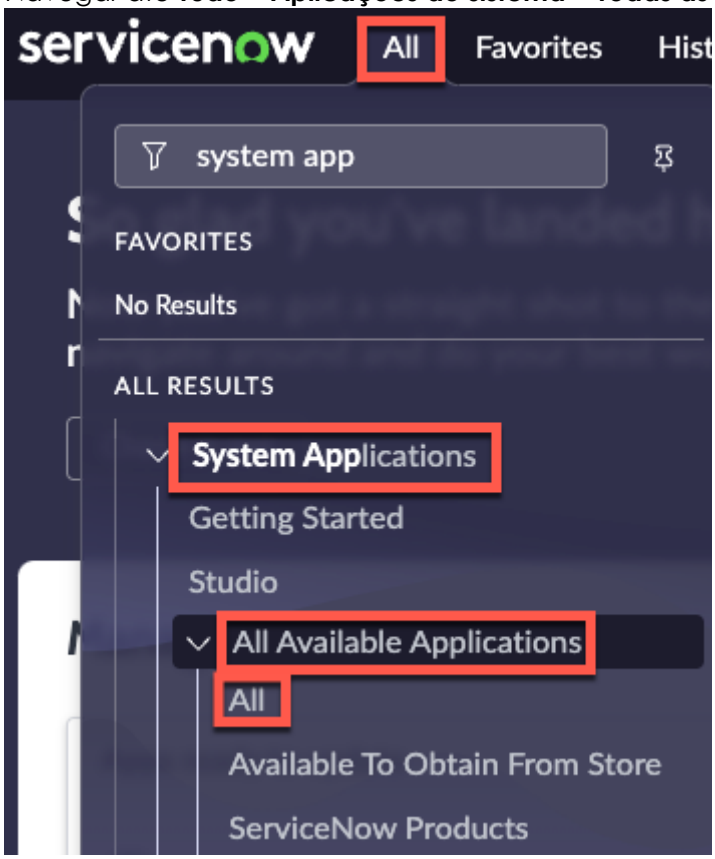
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Business Loan Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Business Loan Operations.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Financial Services Personal Loan Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados à instalação, caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

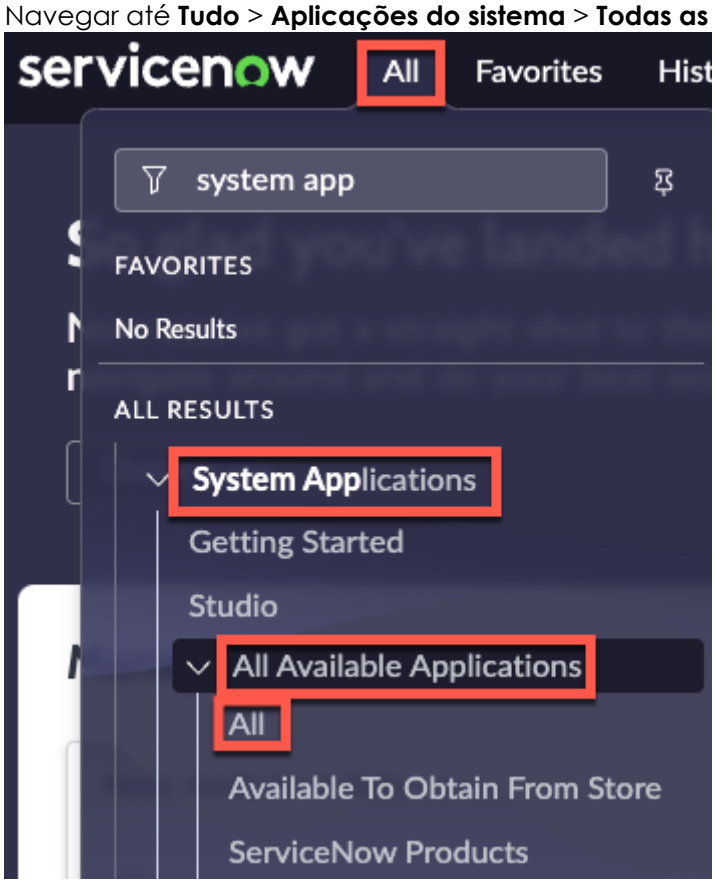
Os itens a seguir são instalados com Financial Services Personal Loan Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Personal Loan Operations.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Personal Loan Operations.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Financial Services Loan Operations

Revise os componentes instalados com a aplicação Financial Services Loan Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Loan Operations esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Financial Services Business Loan Operations e Instalar Financial Services Personal Loan Operations.

Função necessária: sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_loan.b2c_admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de empréstimo.
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Editar ou criar novos fluxos	Edite ou crie novos fluxos usando Flow Designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Modificação de interceptadores e seletores de tipo de registro de espaço	Modifique os interceptadores e os seletores de tipo de registro do espaço para configurar os tipos de solicitação de empréstimo.
Configurar playbook	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Configurar espaço	Configurar Espaço configurável do CSM para permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de empréstimo.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos.

Domain Separation e Financial Services Loan Operations

Domain Separation não é compatível com a aplicação Financial Services Loan Operations. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Financial Services Loan Operations

- Todas as aplicações Operações de empréstimo com serviços financeiros são criadas sobre Customer Service Management (CSM) e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas de clientes, como Consumidor, Conta e Contato. Essas tabelas são separadas por domínio.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Como usar o Financial Services Loan Operations

Saiba como solicitantes, colaboradores e agentes usam a aplicação Financial Services Loan Operations para iniciar, pesquisar e resolver as solicitações de serviço de empréstimo e as exceções geradas pelo sistema.

Espaço

Solicitantes, colaboradores e agentes de back-office usam o espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de empréstimo. O espaço pode ajudar você com as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para Operações de empréstimo

Usuário	Descrição
Solicitante	Envia solicitações de serviço de registros de interação e registros de clientes.
Colaborador do empréstimo	Envia solicitações de serviço, coleta documentos de entrada e verifica o status dos casos de contas gerenciadas por eles até a fase de início e revisão.
Agente de empréstimo	Funciona em casos de empréstimo e tarefas de empréstimo.
Conector de agente de empréstimo	Envia solicitações de serviço e trabalha em casos de empréstimo e tarefas de empréstimo para atender às solicitações de empréstimo de contas gerenciadas por eles.
Agente de crédito	Funciona em casos de crédito e tarefas de crédito para solicitações de serviço de empréstimo.
Agente de documento	Trabalha em tarefas de documento para solicitações de serviço de empréstimo.
Administrador de empréstimo	Configura o espaço de empréstimo de acordo com os requisitos de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários para Operações de empréstimo

Usuário	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxos de trabalho

Vários fluxos de trabalho predefinidos para empréstimos comerciais e pessoais estão disponíveis com a aplicação.

Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada automaticamente quando um agente fecha a tarefa anterior.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de Operações de empréstimo.

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, o colaborador e os agentes de empréstimo podem visualizar e interagir com o fluxo de trabalho do caso. O playbook fornece o ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente. O playbook está disponível para os seguintes fluxos de trabalho de empréstimo:

- Perdão de empréstimo para Financial Services Business Loan Operations
- Adiamento de empréstimo para Financial Services Personal Loan Operations

Painéis

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios uma visão sobre o desempenho da equipe e da empresa. Painéis com exibições personalizáveis estão disponíveis para operações de empréstimo pessoal e de negócios com a aplicação.

Para obter mais informações, consulte Painel Operações de empréstimo pessoal e Painel Operações de empréstimo comercial.

Fluxos de trabalho de Operações de empréstimo

A aplicação Financial Services Loan Operations instala fluxos de trabalho automatizados para serviço de empréstimo. Esses fluxos de trabalho permitem o roteamento de casos e tarefas para diferentes departamentos, incluindo agentes de empréstimo, documentos e crédito.

Fluxos de trabalho disponíveis com a aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para empréstimos comerciais e pessoais estão disponíveis com a aplicação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Empréstimos pessoais	Empréstimos comerciais
Pré-pagamento parcial	Pré-pagamento parcial
Perdão de empréstimo	Perdão de empréstimo
Diferimento do empréstimo	Diferimento do empréstimo
Baixa de empréstimo	Baixa de empréstimo
Reembolso perdido	Reembolso perdido
Violação de contrato	Violação de contrato **Nota:** Este fluxo de trabalho é iniciado a partir da aplicação Financial Services Credit Operations.
Reestruturação de empréstimo	Reestruturação de empréstimo **Nota:** Este fluxo de trabalho é iniciado a partir da aplicação Financial Services Credit Operations. A partir daí, um caso de empréstimo é criado automaticamente para concluir a solicitação.
	Redução do empréstimo
	Transferência de empréstimo

Esses fluxos de trabalho são criados usando o Flow Designer . O administrador de empréstimo pode revisar e personalizar esses fluxos predefinidos que se baseiam nas necessidades de negócio de uma organização.

Fluxo de trabalho geral para operações de empréstimo

Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada automaticamente quando um agente fecha a tarefa anterior.

A seguir está um fluxo de trabalho de empréstimo típico na aplicação Financial Services Loan Operations.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação, os fluxos de trabalho individuais podem ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

1. Um colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente envia uma solicitação de serviço de empréstimo.
2. O colaborador do empréstimo coleta os documentos necessários do cliente e atualiza o caso.
3. Um agente de empréstimo recebe o caso e adiciona informações adicionais, como a taxa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. O serviço do processador de documentos determina os documentos necessários. Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa será gerada para o agente de documentos.
5. Uma tarefa de crédito é gerada para o agente de crédito.
6. Uma tarefa de autorização é gerada para revisar e aprovar a solicitação de empréstimo.
7. Após a autorização, uma tarefa de atualização de empréstimo é gerada. Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Fluxo de trabalho de empréstimo pré-pagamento parcial

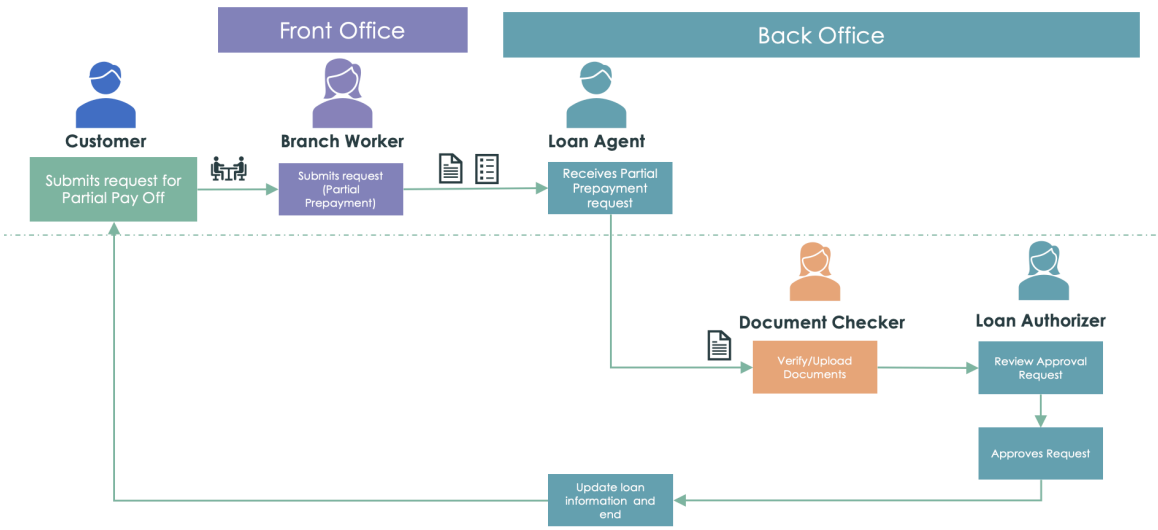
Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de pré-pagamento parcial de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço para um pré-pagamento parcial de um empréstimo pendente com o banco antes do vencimento. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

Um pré-pagamento parcial é aplicado diretamente ao componente principal pendente do empréstimo. O cliente normalmente tem a opção de reestruturar o reembolso do saldo restante de uma das seguintes maneiras:

- Continuar com o reembolso atual, que é maior e resulta no fechamento antecipado do empréstimo
- Manter o prazo do empréstimo atual, o que significa que o valor do reembolso é recalculado e distribuído pelo prazo do empréstimo pendente

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de pré-pagamento parcial.

Fluxo de trabalho de empréstimo pré-pagamento parcial



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de pré-pagamento parcial para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador ou solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo com pré-pagamento parcial em nome de um cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como a taxa.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar o adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

Depois que o caso é concluído, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho Perdão de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para uma suspensão ou perdão de um empréstimo pendente com o banco. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

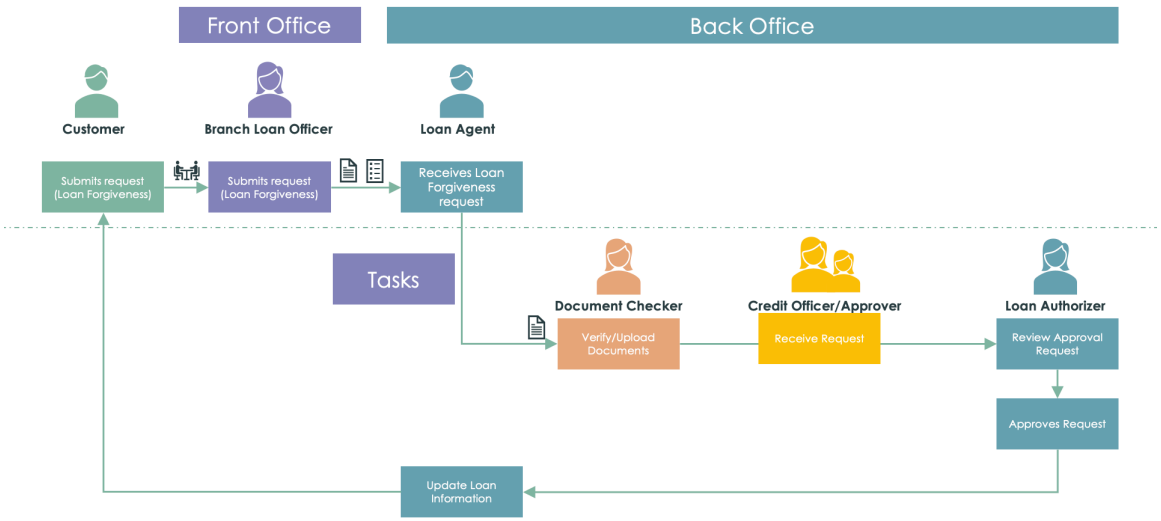
Uma solicitação de perdão de empréstimo pode ser para o valor total do empréstimo ou apenas um valor parcial. Alguns exemplos comuns são empréstimos para alunos, empréstimos para o setor rural e o Programa de proteção de contracheque da SBA (Small Business Administration).

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de perdão de empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de perdão de empréstimo para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. Para o fluxo de trabalho Perdão de empréstimo para operações de empréstimo corporativas, os agentes também podem usar o playbook de caso que os orienta nas etapas necessárias para resolver o caso.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo de perdão de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como uma taxa.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de avaliação de crédito para o agente de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprovar a solicitação.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

4. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
5. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

Depois que o caso é concluído, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para um adiamento temporário de um reembolso de empréstimo programado. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

Com o adiamento do empréstimo, o cliente não deve pagar nenhum valor pela duração acordada. Além disso, o banco pode considerar a suspensão dos juros durante o período de adiamento.

A tolerância também é um adiamento temporário de reembolsos de empréstimo programados em que o cliente não deve pagar nenhum valor pela duração acordada. Nesse caso, o banco acumula os juros sobre o valor pendente e os coleta quando os reembolsos regulares do empréstimo começam.

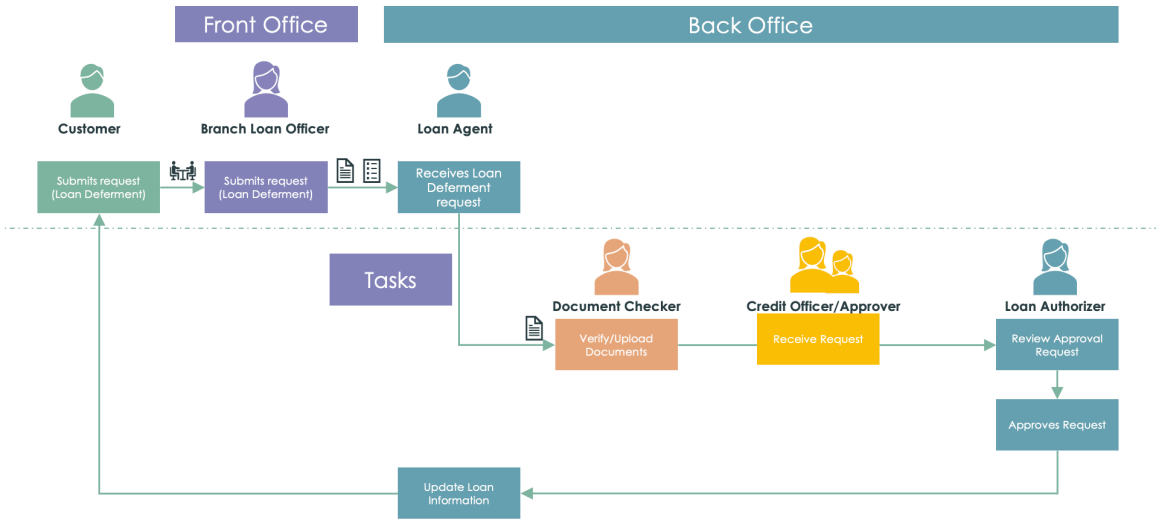
Nota: Os bancos usam adiamento e tolerância de forma intercambiável, caso a caso.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de adiamento de empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de adiamento de empréstimo para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. Para o fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal, os agentes também podem usar o playbook de caso que os orienta nas etapas necessárias para resolver o caso.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo de adiamento de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como a taxa.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, eles podem solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de avaliação de crédito para o agente de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprovar a solicitação.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

4. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
5. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Depois que o caso é concluído, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

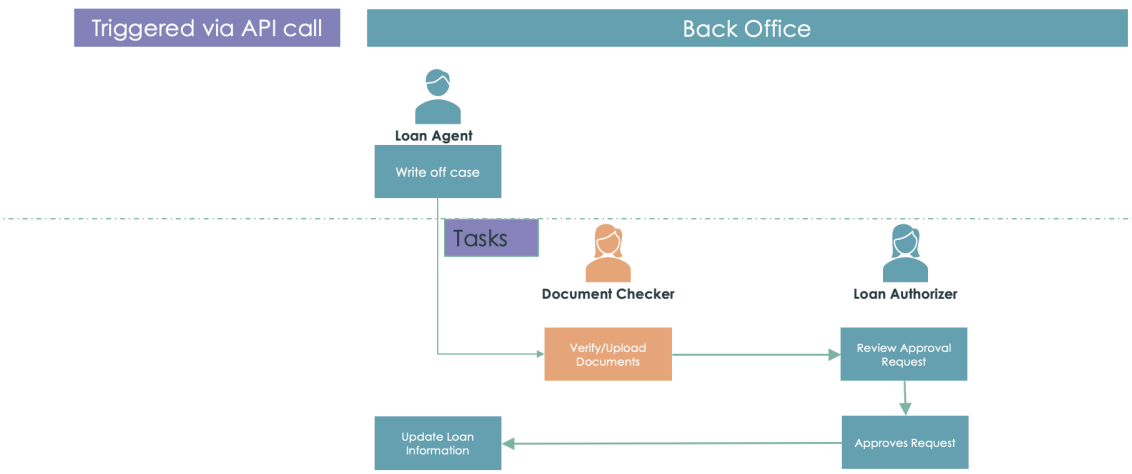
Fluxo de trabalho de baixa de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de baixa de empréstimo, lidam com a baixa de uma parte ou do valor total de um empréstimo pendente quando os mecanismos de recuperação falham. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

Um banco baixa um empréstimo quando todos os meios de recuperação estão esgotados. É uma ação realizada pelos bancos para limpar seus balancetes.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes bancários a trabalhar em uma baixa de empréstimo.

Fluxo de trabalho de baixa de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de baixa de empréstimo para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como agente de crédito ou por meio de uma API

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um agente de empréstimo cria um caso de serviço de empréstimo de baixa de empréstimo. Uma API no back-end também pode acionar este caso de serviço de empréstimo.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como valores de principal e juros pendentes.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar o adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza as informações de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

Depois que o caso é concluído, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

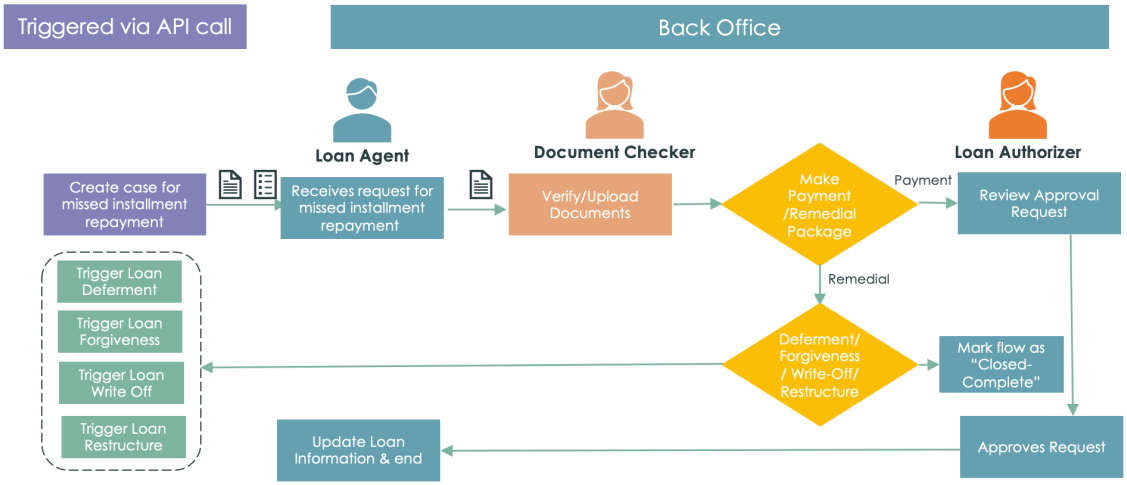
Fluxo de trabalho de reembolso de prestação perdida

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de reembolso de parcelas perdidas, entram em contato proativamente com um cliente de empréstimo para obter uma parcela perdida de um empréstimo pendente e decidir sobre um plano de ação. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a lidar com um pagamento parcelado perdido por um mutuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de reembolso de prestação perdida



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de um reembolso perdido para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como um agente de empréstimo ou por meio de uma API

Se o sistema observar um padrão no reembolso por um mutuário de empréstimo, uma API no back-end acionará um caso de serviço de empréstimo de reembolso de parcela perdida. Um agente de empréstimo também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso, trabalha com o cliente e finaliza o plano de ação.

Depois que o caso é iniciado e um agente de empréstimo atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Iniciar um pagamento

- Se o cliente fizer o pagamento parcelado, o agente de empréstimo iniciará o pagamento e preencherá os detalhes de pagamento no caso.

  O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

- Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
- Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza as informações de empréstimo no sistema bancário principal.

  Os bancos podem automatizar essa tarefa habilitando uma integração com o sistema de criação principal.

Criar um caso de serviço corretivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o cliente não puder fazer um pagamento parcial ou total, o agente de empréstimo criará um dos seguintes casos de serviço para resolver o caso:

- Perdão de empréstimo
- Pré-pagamento parcial
- Baixa de empréstimo
- Diferimento do empréstimo

O novo caso de serviço de empréstimo lida com esse problema de empréstimo.

Depois que o caso é concluído, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas.

Fluxo de trabalho de violação de contrato

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho Violação de contrato, entram em contato proativamente com um cliente de empréstimo para verificar uma violação de contrato e decidem sobre um plano de ação para o futuro. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

O que são contratos

Um contrato é uma promessa de um mutuário a um banco de cumprir determinadas condições durante a vida útil do empréstimo. Os contratos são configurados pelo banco no momento da origem de um empréstimo. O monitoramento de compromissos é uma atividade contínua do banco. Um compromisso ajuda um banco a identificar e mitigar possíveis riscos associados a um empréstimo. Quando um compromisso é violado, é um sinal de um possível incumprimento por parte do mutuário.

Exemplos de obrigações para empréstimos comerciais podem ser:

- Envios trimestrais de demonstrativos financeiros pelo mutuário
- Envios mensais de inventário e declaração de estoque ou faturas não pagas

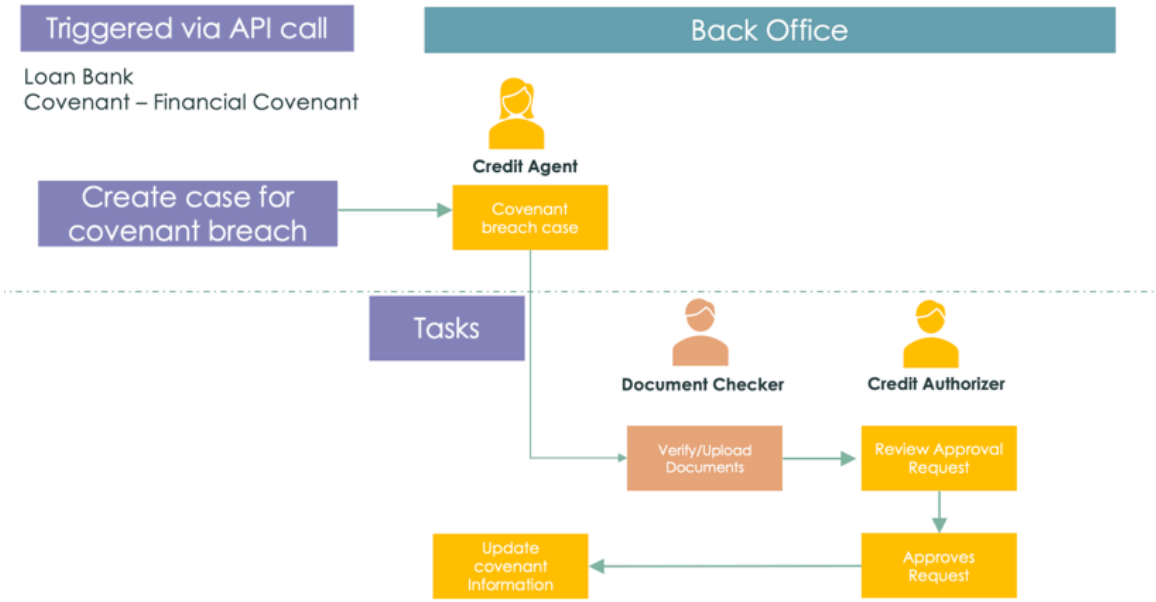
Um exemplo de compromisso para empréstimos pessoais pode ser o envio periódico de recibos de prêmio de seguro residencial.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a trabalhar em uma violação de compromisso de um empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de violação de contrato



O fluxo de trabalho a seguir encaminha o caso e as tarefas de uma violação de contrato para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como agente de crédito ou por meio de uma API

Se uma violação de contrato for observada para um empréstimo, uma API no back-end acionará um caso de serviço de crédito de violação de contrato. Um agente de crédito também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente de crédito atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de crédito revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como o status de conformidade do contrato.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar o adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de crédito para o agente de crédito.

3. Um autorizador de crédito (agente de crédito) trabalha na tarefa de crédito para revisá-la e aprová-la.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de atualização de compromisso para o agente de crédito.

4. Um agente de crédito trabalha nesta tarefa de crédito e atualiza as informações de compromisso no sistema bancário.

Depois que o caso é concluído, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas.

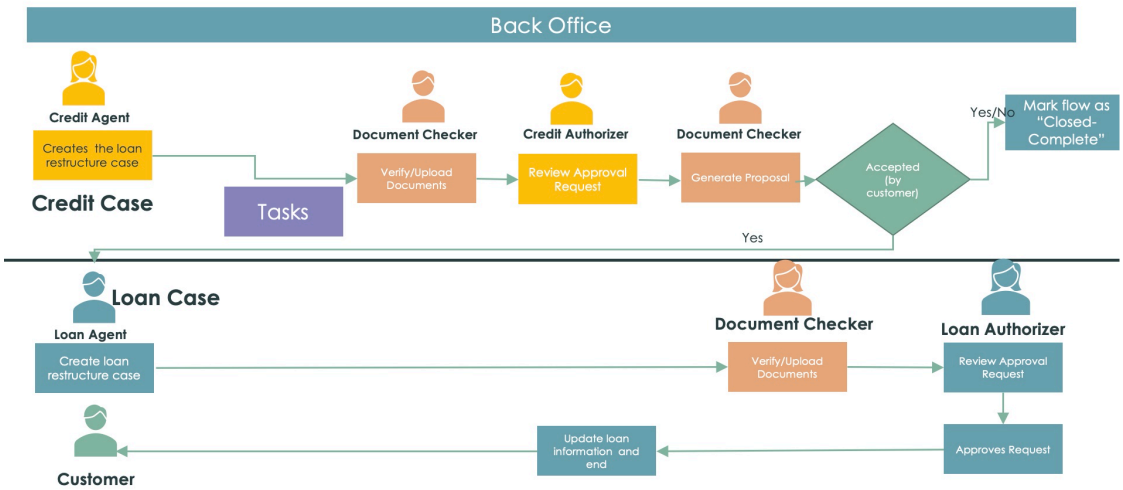
Fluxo de trabalho de proposta de reestruturação de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de proposta de reestruturação de empréstimo, entram em contato com um cliente de empréstimo para reestruturar um empréstimo pendente que, de outra forma, poderia se transformar em um empréstimo vencido. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

Uma reestruturação de empréstimo é uma ação para impedir que um empréstimo seja classificado como inadimplente. Os bancos modificam os termos dos empréstimos alterando o prazo do empréstimo, o valor do reembolso, o número de parcelas ou a taxa de juros.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a lidar com uma reestruturação de empréstimo.

Fluxo de trabalho de reestruturação de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir encaminha o caso e as tarefas de uma reestruturação de empréstimo para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como agente de crédito

1. Um agente de crédito cria um caso de serviço de crédito de proposta de reestruturação de empréstimo.
2. Um agente de crédito trabalha com o cliente e finaliza os termos de reestruturação. O agente adiciona detalhes adicionais, como a classificação de ativos e detalhes de reestruturação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam o caso e as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.
- O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

3. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar o adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de crédito para o agente de crédito.

4. Um autorizador de crédito (agente de crédito) trabalha na tarefa de crédito para revisá-la e aprová-la.

Como cliente ou agente de crédito

O cliente verifica o caso de serviço de crédito e aceita os termos de reestruturação. Como alternativa, um agente de crédito pode obter uma aceitação do cliente para os termos de reestruturação e fechar o caso de serviço de crédito.

Nota: Um cliente (consumidor ou contato) pode exibir o caso por meio do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Para que os consumidores exibam um caso usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Depois que o cliente concorda com os termos, o sistema cria um caso de serviço de empréstimo para que o agente de empréstimo implemente esses termos.

Como um agente de empréstimo

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e o atualiza.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar o adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza as informações de empréstimo no sistema bancário.

   Os bancos podem automatizar essa tarefa habilitando uma integração com o sistema de criação principal.

Depois que o caso é concluído, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas.

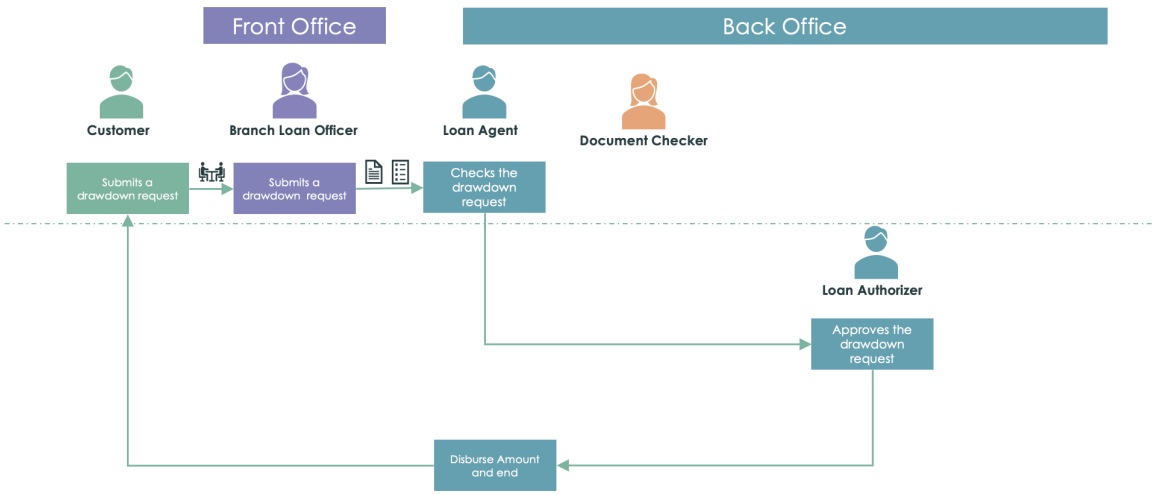
Fluxo de trabalho de redução do empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de saque de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para desembolsar o valor de saque de uma linha de crédito que foi pré-aprovada. O fluxo de trabalho se aplica somente a empréstimos corporativos.

Um rebaixamento está relacionado às linhas de crédito que permitem ao mutuário obter fundos de uma linha de crédito durante um período de empréstimo. Um saque refere-se a cada valor que o mutuário acessa da linha de crédito.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de saque de empréstimo.

Fluxo de trabalho de redução do empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de saque de empréstimo para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de saque de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (conta ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação por meio do Portal de atendimento ao cliente ou de outro portal de autoatendimento.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, se houver.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

2. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.

   O fluxo de trabalho cria duas tarefas: uma tarefa de verificação de documentos de saída e uma tarefa de empréstimo para desembolsar o valor de saque.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação.

3. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de desembolso do empréstimo e libera o valor de saque para o mutuário.

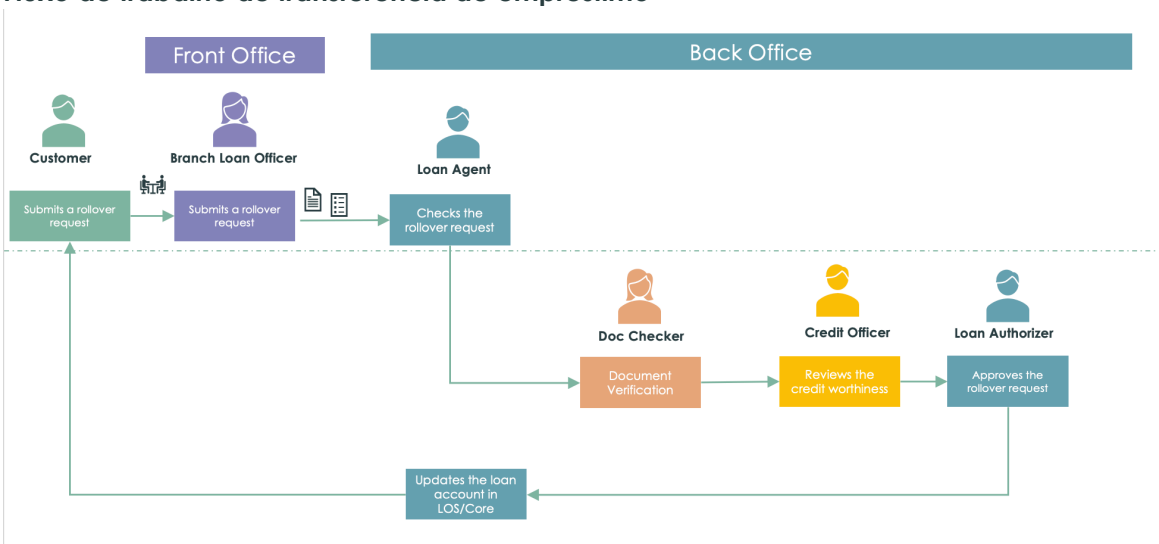
Depois que o caso é concluído, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de transferência de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de Transferência de Empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para renovação ou transferência de um empréstimo pendente. O fluxo de trabalho se aplica somente a empréstimos corporativos.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de transferência de empréstimo.

Fluxo de trabalho de transferência de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de transferência de empréstimo para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de transferência de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (conta ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação por meio do Portal de atendimento ao cliente ou de outro portal de autoatendimento.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como a taxa e os detalhes de transferência.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar o adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de crédito para o agente de crédito.

3. Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprovar a solicitação.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

4. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
5. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Depois que o caso é concluído, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou em outro portal de autoatendimento.

Como enviar uma solicitação de serviço de empréstimo

Os funcionários do banco podem iniciar o fluxo de trabalho de empréstimo enviando uma solicitação de serviço de empréstimo recebida dos clientes (consumidor ou contato comercial). Os clientes (consumidor ou contato) também podem enviar diretamente uma solicitação do catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por colaboradores de empréstimo

Os colaboradores do empréstimo podem coletar informações e documentos necessários e enviar solicitações de serviço de empréstimo para as contas gerenciadas por eles. Eles podem criar solicitações de serviço de empréstimo no espaço.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitações enviadas por solicitantes

Os solicitantes no front office e nos agentes de call center podem enviar solicitações de serviço de empréstimo em nome de seus clientes a partir dos registros de interação e do catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por clientes

Clientes comerciais e consumidores podem enviar solicitações de serviço de empréstimo no Portal de atendimento ao cliente, no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

Nota: Antes que seus consumidores possam enviar uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Solicitações iniciadas por agentes de back-office ou APIs

As seguintes solicitações de serviço de empréstimo são acionadas por meio de uma API do sistema de back-end do banco ou iniciadas por um agente de back-office:

- Baixa de empréstimo
- Reembolso perdido
- Violação de contrato

Solicitações enviadas por agentes de empréstimo e conectores de agente

Os agentes de empréstimo de back-office também podem iniciar um caso de serviço de empréstimo navegando até **Casos de serviço de empréstimo** na exibição de lista do espaço e clicando **em Novo**.

Os conectores de agente de empréstimo podem coletar informações e documentos necessários e enviar solicitações de serviço de empréstimo para as contas gerenciadas por eles.

Enviar uma solicitação de serviço de empréstimo como colaborador de empréstimo ou conector de agente

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie a solicitação de serviço de empréstimo aos agentes de back-office para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_loan_b2b.contributor ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor: sn_bom_loan.contributor ou sn_bom_loan.agent_connector

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de empréstimo ou conector de agente, preencha os dados do cliente, colete os documentos necessários e envie a aplicação para a solicitação de serviço de empréstimo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de empréstimo**, clique em **Todos**.
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Criar um novo caso que aparece, selecione um serviço de empréstimo e clique em **Criar**.
   Um caso de serviço de empréstimo é criado.
6. Preencha todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   Nota: Cada formulário de caso de serviço de empréstimo tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de empréstimo selecionado.

7. Clique em **Salvar**.
8. Opcional: Na guia **Documentos de entrada**, colete os documentos do cliente, se houver.
9. Clique em **Atualizar e continuar**.

Resultados

- O caso de empréstimo é criado e enviado para execução.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

Enviar uma solicitação de serviço de empréstimo como solicitante

Ajude seus clientes enviando uma solicitação de serviço de empréstimo para eles. Como solicitante no front office, você pode fazer este serviço para o seu cliente (consumidor ou contato comercial).

Antes de Iniciar

Função necessária: com base no tipo de cliente para o qual você está enviando a solicitação, você precisa das seguintes funções:

- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor: sn_bom_loan.b2c_requestor
- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_loan_b2b.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clientes comerciais e consumidores também podem enviar solicitações de serviço de empréstimo no Portal de atendimento ao cliente, no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar itens do catálogo de serviços, preencher os formulários necessários e enviar esses formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Crie uma solicitação de empréstimo a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Solicitação de serviço de empréstimo pessoal para um consumidor	**a.** Na guia **Listas**, em **Cliente**, clique em **Consumidores**. **b.** Clique no registro do cliente que você deseja abrir.
Solicitação de serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial	**a.** Na guia **Listas**, em **Cliente**, clique em **Contas** ou **Contatos**. **b.** Clique no registro do cliente que você deseja abrir.
Solicitação de serviço de empréstimo de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Clique no registro de interação do cliente que você deseja abrir. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de empréstimo**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços bancários**.
6. Em **Categorias**, escolha se você deseja um serviço de empréstimo comercial ou um serviço de empréstimo pessoal:
   - Para obter um serviço de empréstimo empresarial, clique em **Serviço de empréstimo – Comercial**.
   - Para obter um serviço de empréstimo pessoal, clique em **Serviço de empréstimo – Pessoal**.
7. Clique em um serviço de empréstimo para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

   Nota: Cada formulário de solicitação de serviço de empréstimo tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de empréstimo.

9. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de empréstimo é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente de empréstimo no departamento de serviço de empréstimo. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído se baseia nas regras de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de empréstimo e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente de empréstimo a resolver o caso.
- Um colaborador de empréstimo pode coletar documentos do cliente, se houver, e enviar o caso de empréstimo para execução.
- Um agente de serviço de empréstimo pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Criar um caso de serviço de crédito para uma violação de contrato ou reestruturação de empréstimo

Crie um caso de serviço de crédito para lidar com uma violação de contrato ou reestruturação de um empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_credit_asmt.b2b_agent, sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent, sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma API no back-end também pode acionar um caso de serviço de crédito de violação de contrato quando uma violação é observada para um empréstimo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas** em **Casos de serviço de crédito**, clique em **Todos**.
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Novo caso de serviço de crédito, selecione o serviço de crédito para o qual você deseja criar um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para lidar com uma violação de contrato de um empréstimo, selecione **Violação de contrato**.
- Para propor a reestruturação de um empréstimo, selecione **Proposta de reestruturação de empréstimo**.

6. Clique em **Criar**.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
8. Clique em **Salvar**.

Resultados
O caso de serviço de crédito é criado no estado Novo e atribuído a um grupo de atribuição ou agente de crédito na equipe de operações de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído se baseia nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois
Como agente de crédito, se o caso não estiver atribuído a você, você poderá atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de crédito.

Como trabalhar em um caso de serviço de empréstimo

Revise um caso de empréstimo em uma solicitação de serviço de empréstimo e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- Para um caso de serviço de empréstimo comercial: sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Para um caso de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente de empréstimo atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho correspondente é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem na guia **Tarefas**.

Nota: Para os fluxos de trabalho de empréstimo a seguir, os agentes também podem usar o playbook de caso que os orienta nas etapas necessárias para resolver o caso.

- Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo para operações de empréstimo corporativas
- Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de empréstimo**, abra a lista de casos.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Revise o caso e adicione detalhes adicionais, como informações relacionadas à taxa.
6. Clique em **Atualizar e continuar**.

Resultados

- O fluxo de trabalho do caso aciona as próximas tarefas para os agentes e o caso passa para a próxima fase.
- O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documentos de entrada na guia **Tarefas**. A tarefa de documento é criada no estado Novo e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de documentos na equipe de serviço de documentos com base na regra de atribuição.

Como trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrados e enviados) que são necessários para um caso de serviço de empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_document.b2c_agent
- Para um caso de serviço de empréstimo empresarial: sn_bom_document.b2b_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço do Processador de documentos determina quais documentos (de entrada e de saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

5. Descubra quais documentos são necessários para o caso:
   - Para obter uma lista de documentos de entrada, clique na guia **Documentos de entrada**.
   - Para obter uma lista de documentos de saída, clique na guia **Documentos de saída**.
6. Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).

Tarefa	Ação
Verificar um documento de entrada ou de saída	**a.** Na lista, clique no documento que você deseja verificar. **b.** Verifique os detalhes do documento e clique em **Verificar**.
Adiar um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e tiver solicitado para enviá-lo em uma data futura, você poderá adiar este documento. **a.** Na lista, clique no documento para adiar. **b.** Clique em **Solicitar adiamento**. **Nota:** Esta opção estará disponível somente se um adiamento estiver habilitado para a categoria de documento.
Solicitar exceção para um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e buscar uma isenção de envio, você poderá solicitar uma exceção para este documento. **a.** Na lista, clique no documento para solicitar uma exceção para. **b.** Clique em **Solicitar exceção**. **Nota:** Esta opção estará disponível somente se uma exceção estiver habilitada para a categoria do documento.

Nota: Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir a aprovação de um agente de documentos para fechar a tarefa. Para aprovar, clique na guia **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar**.

7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso de empréstimo associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.

Como trabalhar em uma tarefa de crédito para um caso de serviço de empréstimo

Trabalhe em uma tarefa de crédito para revisar ou autorizar o crédito para um cliente de empréstimo. Você pode aprovar ou rejeitar a solicitação com base em suas descobertas. Uma tarefa de crédito também é usada para atualizar o contrato quando você está trabalhando em uma violação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- Para uma tarefa de serviço de empréstimo comercial: sn_bom_credit_asmt.b2b_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma avaliação de crédito for necessária para uma solicitação de serviço de empréstimo, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de crédito para um agente de crédito. A tarefa é atribuída à equipe de operações de crédito ou a um agente de crédito com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de crédito**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema bancário principal.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Clique em **Aprovar** para aprovar ou **em Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

Nota: Para habilitar uma tarefa de crédito para atualizar um compromisso, clique em **Fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- A tarefa de crédito passa para o estado Encerrado concluído.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.

Como trabalhar em uma tarefa de empréstimo para um caso de serviço de empréstimo

Trabalhe em uma tarefa de empréstimo para revisar e autorizar uma solicitação de serviço de empréstimo, atualizar uma conta de empréstimo ou para desembolsar um empréstimo quando uma solicitação de serviço de empréstimo for atendida.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de empréstimo comercial: sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Para uma tarefa de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para os fluxos de trabalho de empréstimo a seguir, os agentes também podem usar o playbook de caso que os orienta nas etapas necessárias para resolver o caso.

- Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo para operações de empréstimo corporativas
- Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de empréstimo**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de empréstimo em seu sistema bancário principal.

   Nota: Ao usar uma tarefa de empréstimo para autorizar uma solicitação de empréstimo, clique em **Solicitar informações** se precisar de informações necessárias para concluir a revisão.

6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Feche a tarefa de empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de empréstimo	Ação
Para autorizar uma solicitação de serviço de empréstimo	Clique em **Aprovar** para aprovar ou **em Rejeitar** para rejeitar a solicitação.
Para atualizar uma conta de empréstimo	Clique em **Fechar**.
Para desembolsar um empréstimo	Clique em **Fechar**.

Resultados

- A tarefa de empréstimo passa para o estado Encerrado concluído e o caso de empréstimo associado passa para a próxima fase.
- Se a tarefa de empréstimo for para autorizar uma solicitação de serviço de empréstimo, uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho será gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.
- Se a tarefa de empréstimo for para atualizar uma conta de empréstimo ou desembolsar um empréstimo, o caso de empréstimo associado será movido para a fase Encerrado concluído.

Análise e emissão de relatórios para Financial Services Loan Operations

Financial Services Loan Operations contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets do Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os seguintes painéis estão disponíveis para Financial Services Loan Operations:

- Painel Operações de empréstimo comercial
- Painel Operações de empréstimo pessoal

Painel Operações de empréstimo comercial

Com o painel Financial Services Business Loan Operations, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa para casos de empréstimo empresarial. Você pode monitorar o status dos casos de empréstimo, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição.

Importante: O painel Financial Services Business Loan Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Este painel é ativado automaticamente quando você instala a aplicação Financial Services Business Loan Operations.

Para qualquer período de tempo especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de empréstimo.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_loan_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar os painéis de Financial Services Business Loan Operations

Para acessar o painel Financial Services Business Loan Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerente de empréstimo	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de empréstimo corporativo e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar todos os casos em aberto por agente e idade dos casos • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Detalhar os detalhes de uma categoria
Administrador de empréstimo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de casos em aberto com ANS violados

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS em um dia específico. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

Número médio de casos em aberto por agente

Número médio de casos em aberto de um agente em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Idade média dos casos em aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias em um dia especificado. A pontuação de cada serviço é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Número de novos casos

Detalhamento dos novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos três meses. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_loan_b2b_service].

Tempo médio de encerramento de casos

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed
cases]] / 24
```

Detalhamentos

- Agente
- Grupo de agentes
- Idade
- Serviço

Painel Operações de empréstimo pessoal

Com o painel Financial Services Personal Loan Operations, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa nos casos de empréstimo pessoal. Você pode monitorar o status dos casos de empréstimo, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição.

Importante: O painel Financial Services Personal Loan Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de empréstimo. Este painel é ativado automaticamente quando você instala a aplicação Financial Services Personal Loan Operations.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_loan.b2c_manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Personal Loan Operations

Para acessar o painel Financial Services Personal Loan Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente navegando até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerente de empréstimo	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de empréstimo pessoal e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar todos os casos em aberto por agente e idade dos casos • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Faça o detalhamento ativo de uma categoria.
Administrador de empréstimo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de casos em aberto com ANS violados

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open
 cases]] * 100
```

Número médio de casos em aberto por agente

Número médio de casos em aberto de um agente em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Idade média dos casos em aberto

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias. A pontuação de cada serviço é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Número de novos casos

Detalhamento dos novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos sete dias. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_loan_service].

Tempo médio de encerramento de casos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed
 Cases]] / 24
```

Detalhamentos

- Agente
- Grupo de agentes
- Grupo de atribuição
- Idade
- Serviço

Referência do Financial Services Loan Operations

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Business Loan Operations e a aplicação Financial Services Personal Loan Operations.

Componentes instalados com Financial Services Business Loan Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Business Loan Operations, incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de empréstimo. Para obter mais informações, consulte .
Financial Services Credit Operations	Habilita a gestão de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em fluxos de trabalho de operações de empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo da Store	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos usadas em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Essas funções correspondem a Operações de empréstimo comercial.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para empréstimos corporativos que pode: • Configurar a aplicação de operações de empréstimo • Criar e modificar definições de serviço de empréstimo • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados de empréstimo • Funções de operações de concessão de empréstimo • Excluir casos e tarefas de empréstimo **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_loan_b2b.admin quando a aplicação Financial Services Business Loan Operations está instalada.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan_b2b.agent • sn_bom_loan_b2b.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent]	• Exibir o status geral dos casos de empréstimo • Trabalhe em casos de empréstimo e tarefas para atender às solicitações de empréstimo.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Exibir o status de casos de serviço de empréstimo • Trabalhar no caso de empréstimo e coletar documentos de entrada para contas gerenciadas por eles até a fase de início e revisão **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_customerservice.csm_workspac • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Trabalhar em casos de empréstimo e tarefas para atender a solicitações de empréstimo para contas gerenciadas por eles	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Gerente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.manager]	• Exibir o painel de operações de empréstimo empresarial • Use Otimização de processos para processos de Operações de empréstimo comercial	• sn_bom_loan_b2b.agent • pa_viewer
Visualizador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.viewer]	Exibir casos de empréstimo e dados relacionados	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Essas tabelas correspondem às Operações de empréstimo comercial.

Tabela	Descrição
Base de empréstimo [sn_bom_loan_base]	A tabela Caso de serviço de empréstimo estende a tabela Base de empréstimo. A tabela Base de empréstimo estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de empréstimo comercial. Esta tabela estende a tabela Base de empréstimo [sn_bom_loan_base].
Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_task]	Armazena todas as tarefas de empréstimo comercial. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Componentes instalados com Financial Services Personal Loan Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Personal Loan Operations, incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de empréstimo. Para obter mais informações, consulte .
Financial Services Credit Operations	Habilita a gestão de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos usadas em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Essas funções correspondem às Operações de empréstimo pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para empréstimos pessoais que pode: • Funções de operações de concessão de empréstimo • Excluir casos e tarefas de empréstimo • Configurar a aplicação de operações de empréstimo • Criar e modificar definições de serviço de empréstimo • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados de empréstimo **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_loan.b2c_admin quando a aplicação Financial Services Personal Loan Operations está instalada.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager
Agente de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_agent]	• Exibir o status geral dos casos de empréstimo • Como trabalhar em casos e tarefas de empréstimo	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan.contributor]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Exibir o status de casos de serviço de empréstimo • Trabalhar no caso de empréstimo e coletar documentos de entrada para contas do consumidor gerenciadas por eles até a fase de início e revisão	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspac • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Trabalhar em casos de empréstimo e tarefas para atender a solicitações de empréstimo para contas de consumidor gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspac • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Gerente de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_manager]	• Exibir o painel Operações de empréstimo pessoal • Use Otimização de processos para processos de operações de empréstimo pessoal	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
Visualizador de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_viewer]	Exibir casos de empréstimo e dados relacionados	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Essas tabelas correspondem às Operações de empréstimo pessoal.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Base de empréstimo [sn_bom_loan_base]	A tabela Caso de serviço de empréstimo estende a tabela Base de empréstimo. A tabela Base de empréstimo estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de empréstimo pessoal. Esta tabela estende a tabela Base de empréstimo [sn_bom_loan_base].
Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_task]	Armazena todas as tarefas de empréstimo pessoal. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Financial Services Payment Operations

Com o ServiceNow® Financial Services Payment Operations, simplifique, automatize e garanta o futuro das operações de pagamento em front, middle e back-office de sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a consultas, reivindicações e débitos de pagamento pessoal e comercial.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, funcionários de filiais e agentes de consulta usam as Operações de pagamento.

Configurar



Configure Operações de pagamento.

Gerenciar consultas de pagamento



Envie e gerencie solicitações de consulta de pagamento recebidas de clientes e bancos de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Explorando Financial Services Payment Operations

Você pode usar a aplicação ServiceNow® Financial Services Payment Operations para criar e gerenciar solicitações de consultas de pagamento, sinistros e aprovações de débito para sua instituição financeira.

Transforme as operações de pagamento de middle e back office da sua instituição financeira com os seguintes recursos:

Consultas de pagamento

A aplicação permite a criação dos seguintes tipos de consultas de pagamento:

- Não recebimento do sinistro do beneficiário (BCNR): o cliente enviou um pagamento, mas o destinatário afirma que não recebeu o dinheiro. Essas consultas podem ser internas ou externas.
- Erro de pagamento (PiE): o cliente cometeu um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Reivindicações de pagamento e aprovações de débito

A aplicação permite a criação destes tipos de sinistros:

- Sinistros internos: o sinistro vem de um cliente do banco, seja de uma consulta ou por meio de um funcionário de front-office (agência ou call center). Para sinistros internos, o reembolso pode vir internamente do banco - por um cliente ou pelo próprio banco, ou externamente de um banco de terceiros.
- Sinistros externos: o sinistro vem de um banco de terceiros. Para sinistros externos, o reembolso é sempre feito internamente pelo banco - por um cliente ou pelo próprio banco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os casos de aprovação de débito ajudam a obter a aprovação dos clientes para um reembolso de sinistros.

Usuários de destino

A aplicação Financial Services Payment Operations é destinada aos seguintes usuários:

- Administrador: responsável por configurar a aplicação Financial Services Payment Operations.
- Executantes: agentes no back office ou middle office de um banco de instituições financeiras que trabalham com operações de pagamento, como consultas e sinistros que chegam aos Serviços de pagamento.
  - Agentes de consulta
  - Agentes de sinistro
- Usuários finais: clientes e funcionários da filial (ou agentes de call center) que enviam solicitações de pagamento e verificam o status dos casos.

Painel de pagamento

Usando visualizações de dados acionáveis em um painel pré-configurado, você pode melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Exemplo de fluxo de trabalho de Operações de pagamento

Os fluxos de trabalho disponíveis com Financial Services Payment Operations conectam pessoas, departamentos e instituições para iniciar, pesquisar e resolver rapidamente os erros de pagamento e pagamentos ausentes.

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra como a aplicação facilita consultas de pagamento, pesquisa e resolução de sinistros, bem como comunicações com outras instituições financeiras para pagamentos externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Infográfico mostrando como as Operações de pagamento facilitam consultas de pagamento, resolução de sinistros e muito mais

1. Iniciar um caso

   Um cliente pode relatar um erro de pagamento ou pagamento ausente fazendo login em sua conta ou por e-mail, telefone ou bate-papo para iniciar um caso. Este caso fornece um sistema único e digitalizado de envolvimento para todos os contatos (celular, web e telefone), tarefas e ações realizadas, desde o início do problema até a resolução.

2. Admitir e atribuir

   Depois que o caso é iniciado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente ou por um agente que valida as informações sobre a transação e o cliente e encaminha a consulta para as equipes de pagamento de middle e back office apropriadas.

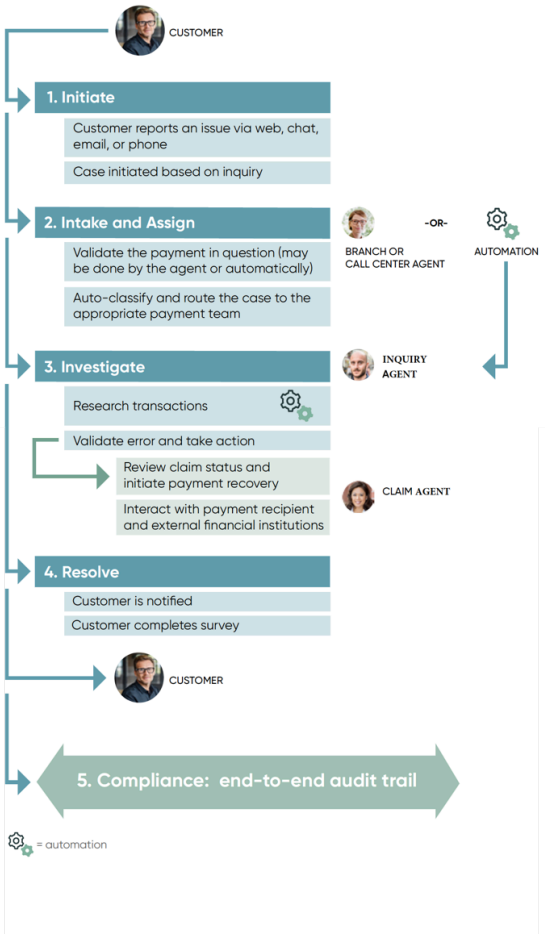
3. Investigar

   Um agente de consulta pode revisar todos os detalhes do cliente ou detalhes de pagamento no sistema de compromisso, sem precisar fazer nenhuma pesquisa em todos os sistemas, e tomar medidas se o sinistro for qualificado para reversão. Um agente de sinistro pode gerenciar todas as interações com o destinatário do pagamento e/ou instituições financeiras externas. As tarefas e o status são rastreados no caso e as notificações são enviadas automaticamente para tentar recuperar fundos e tomar medidas corretivas.

4. Resolver

   Uma comunicação com o cliente permite que ele saiba que o problema foi resolvido e solicita uma pesquisa de satisfação.

5. Fornecer trilha de auditoria



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Infográfico mostrando como as Operações de pagamento facilitam consultas de pagamento, resolução de sinistros e muito mais

Todos os dados e linhas do tempo são capturados no caso, eliminando a necessidade de extrair manualmente essas informações quando necessário para relatórios ou auditorias para oferecer suporte aos requisitos de conformidade.

Para obter mais informações sobre cada tarefa no fluxo de trabalho, consulte:

- Como gerenciar consultas de pagamento
- Gestão de reclamações de pagamento e aprovações de débito

Configuração do Financial Services Payment Operations

Você pode configurar sua implementação para Financial Services Payment Operations instalando a aplicação Financial Services Payment Operations, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Financial Services Payment Operations

Instale a aplicação Financial Services Payment Operations (sn_bom_payment) se você tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração e instala as aplicações e plug-ins da loja relacionados, caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outras aplicações da loja, instale-os primeiro, caso ainda não estejam instalados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Payment Operations :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Payment Operations.

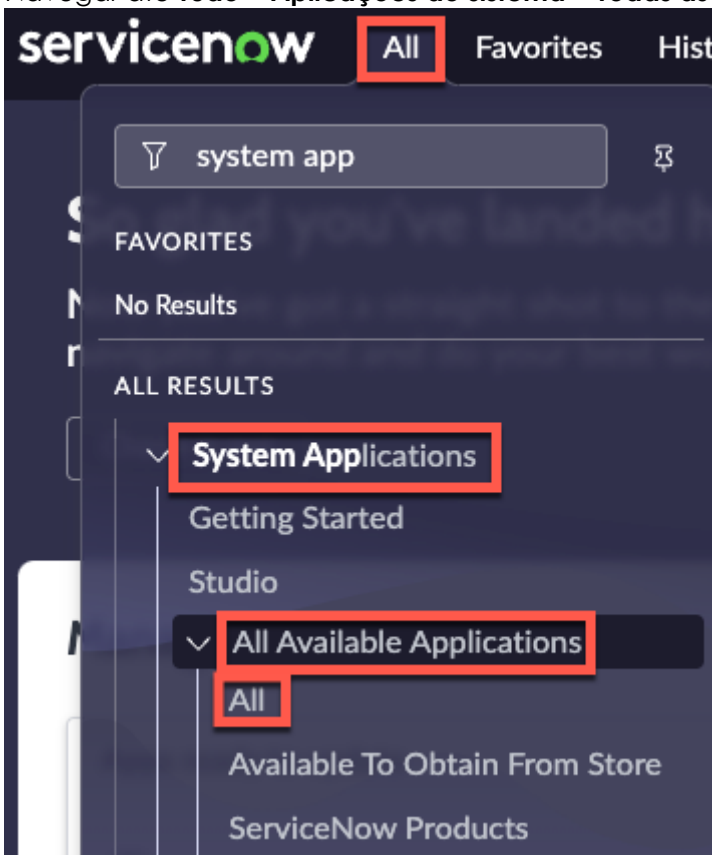
Nota: Para permitir que os clientes enviem solicitações por meio do Portal de atendimento ao consumidor, você também deve ativar o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Financial Services Payment Operations usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Yokohama)

Como configurar o Financial Services Payment Operations

Revise os componentes instalados com a aplicação Financial Services Payment Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Payment Operations esteja instalada.

Função necessária: sn_bom_payment.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de pagamento.
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Editar ou criar novos fluxos	Edite ou crie novos fluxos usando Flow Designer.
Modificação de interceptadores e seletores de tipo de registro de espaço	Modifique os interceptadores e os seletores de tipo de registro do espaço para configurar os tipos de solicitação de pagamento.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de pagamento.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Configurar propriedades	Configure as propriedades das operações de pagamento.

Domain Separation e Financial Services Payment Operations

A separação de domínio é compatível com Financial Services Payment Operations.
O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Financial Services Payment Operations

Todas as aplicações Financial Services Operations (FSO) são criadas sobre Customer Service Management (CSM) e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas de cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as novas tabelas adicionadas em Operações de pagamento são separadas por domínio:

- sn_bom_payment_inquiry
- sn_bom_payment_inquiry_task
- sn_bom_payment_service
- sn_bom_payment_claim
- sn_bom_payment_claim_task
- sn_bom_checking_account
- sn_bom_saving_account

Casos de uso

Consulta de pagamento

Os clientes podem criar uma consulta de pagamento por meio do portal para os seguintes casos de uso:

- Não recebimento do sinistro do beneficiário (BCNR): o cliente enviou um pagamento, mas o destinatário pretendido afirma nunca ter recebido o dinheiro.
- Erro de pagamento (PiE) – O cliente comete um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhadores de filiais e agentes de call center podem criar essas consultas em nome do cliente. A equipe de Operações de pagamento recebe consultas de clientes e de bancos externos.

- As consultas internas são dos próprios clientes do banco. O cliente destinatário pode ser interno ou externo ao banco. A distinção entre destinatários internos ou externos é importante porque determina qual rota as Operações de pagamento seguem para resolver a consulta.
- As consultas externas vêm de bancos de terceiros, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

  Nota: Nunca pode haver um caso em que a consulta seja externa e o destinatário seja externo.

- Algumas consultas podem resultar na criação de um sinistro.

Sinistro de pagamento

Os agentes de consulta podem criar um sinistro em nome de um cliente quando o banco determina que o sinistro é válido e que o cliente tem direito a um reembolso.

A equipe de Operações de pagamento recebe os sinistros internamente de uma consulta ou de um banco externo. Quando recebem o sinistro, eles começam a determinar onde obter o reembolso.

- Os sinistros internos vêm de clientes do banco, seja de uma consulta ou diretamente da equipe do banco (agência ou call center). Os agentes podem resolver o sinistro se souberem onde obter o reembolso. O reembolso pode ser externo (pagamento a um cliente bancário de terceiros) ou interno (pagamento ao cliente do banco). Se o reembolso for interno, uma aprovação de débito deverá ser criada (consulte **Aprovação de débito** abaixo).
- Os créditos externos vêm de bancos de terceiros. O reembolso é sempre interno para sinistros externos. Os agentes podem precisar criar uma aprovação de débito para reembolsos internos (consulte **Aprovação de débito** abaixo).

Aprovação de débito

Os agentes de sinistro criam aprovações de débito para que os clientes aprovem um reembolso de um sinistro. O cliente pode aceitar o débito, contestá-lo ou rejeitá-lo.

Nota: Às vezes, um recurso ou aplicação da plataforma ServiceNow® pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte de domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um nível de suporte **padrão**. Para saber mais, consulte Separação de domínios Níveis de aplicação de suporte .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerenciar consultas de pagamento

Usando o recurso de consulta de pagamento da aplicação Financial Services Payment Operations, você pode enviar e gerenciar solicitações de consulta de pagamento que recebe de seus clientes e bancos de terceiros para sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a créditos e débitos pessoais e comerciais.

Os agentes de consulta no middle e back office recebem consultas de clientes e de bancos externos.

- Consultas internas: essas consultas vêm de clientes de um banco. O destinatário do pagamento pode ser interno ou externo ao banco, o que determina como uma consulta é resolvida.
- Consultas externas: essas consultas vêm de bancos de terceiros, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

Tipos de consultas de pagamento

A aplicação permite a criação dos seguintes tipos de consultas de pagamento:

- Não recebimento do sinistro do beneficiário (BCNR): o cliente enviou um pagamento, mas o destinatário afirma que não recebeu o dinheiro. Essas consultas podem ser internas ou externas.
- Erro de pagamento (PiE): o cliente cometeu um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Como iniciar consultas de pagamento

Consultas internas

Para consultas internas, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - Interno e Pagamento realizado com erro:

- Trabalhadores de filiais e agentes de call center podem criar essas solicitações em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Clientes comerciais e consumidores podem criar essas solicitações no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente, selecionando itens do catálogo e preenchendo e enviando formulários.

Consultas externas

Os agentes de consulta podem criar casos de consulta para consultas externas, como Não recebimento de sinistro do beneficiário - externo.

Atribuição e resolução de consultas de pagamento

Depois que um caso de consulta é criado a partir de uma solicitação enviada, ele é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta usando regras de atribuição. Os agentes de consulta lidam com as próximas etapas, como investigar o caso, enviar e-mails para solicitar informações do banco destinatário e propor uma solução para o caso.

Algumas consultas internas também podem resultar na criação de um sinistro.

Criar um caso de consulta de pagamento para uma consulta externa

Como agente de consulta, você pode criar um caso de consulta para uma consulta externa que recebe de um banco de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma consulta externa é a consulta que vem de um banco de terceiros, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

Nota: Nunca pode haver um caso em que a consulta e o destinatário sejam externos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Todos**.
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Novo caso de consulta de pagamento, selecione **Não recebimento do sinistro do beneficiário - externo** na lista.
6. Clique em **Criar**.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas à solicitação que você recebeu do banco remetente.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos do formulário Caso de consulta de pagamento, consulte Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento.
8. Clique em **Salvar**.

Resultados
O caso de consulta de pagamento é criado no estado Novo e atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta no departamento de consulta de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso foi atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois
- Como agente de consulta, se o caso não estiver atribuído a você, você poderá atribuir o caso a si mesmo e começar a investigá-lo. Para obter mais informações sobre como trabalhar em um caso de consulta de pagamento, consulte Investigar um caso de consulta de pagamento.
- Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de consulta. Para obter mais informações, consulte Atribuir um caso de consulta de pagamento.

Como enviar uma solicitação de consulta de pagamento para uma consulta interna

Como funcionário de front-office (funcionário da agência ou agente de call center), você pode enviar uma solicitação de consulta de pagamento em nome de um cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Clientes comerciais e consumidores podem criar solicitações de consulta de pagamento no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente ou em outro portal de autoatendimento, selecionando itens do catálogo de serviços, preenchendo os formulários necessários e enviando esses formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Os funcionários da filial e os clientes podem enviar somente consultas de pagamento interno, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - interno e Pagamento realizado com erro.

Para obter informações sobre consultas externas, consulte Criar um caso de consulta de pagamento para uma consulta externa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Crie uma solicitação de consulta de pagamento a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Solicitação de consulta de pagamento de um registro de consumidor	**a.** Na guia **Listas**, em **Cliente**, clique em **Clientes**. **b.** Abra o registro de cliente necessário.
Solicitação de consulta de pagamento de um registro de conta corporativa	**a.** Na guia **Listas**, em **Cliente**, clique em **Contas**. **b.** Clique na conta para a qual você deseja criar uma consulta de pagamento.
Solicitação de consulta de pagamento de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de pagamento**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços bancários**.
6. Em **Categorias**, clique em **Serviço de pagamento**.
7. Clique em um item de consulta de pagamento para o qual você deseja enviar uma solicitação.
   - Para enviar uma solicitação quando o destinatário não tiver recebido o pagamento, clique em **Não recebimento do sinistro do beneficiário**.
   - Para enviar uma solicitação quando ocorreu um erro durante o pagamento, clique em **Pagamento efetuado com erro**.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Cada formulário de solicitação de consulta de pagamento tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de consulta de pagamento.

9. Clique em **Enviar**.

Resultados

- Com base na solicitação, um caso de consulta de pagamento é criado no estado Novo e atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta no departamento de consulta de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso foi atribuído é baseado na regra de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de consulta de pagamento e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente de consulta a resolver o caso.
- Um agente de consulta pode começar a investigar o caso de consulta de pagamento.

Atribuir um caso de consulta de pagamento

Atribua um caso de consulta de pagamento a você ou a outro agente de consulta para que você ou outro agente possa começar a investigar o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent, sn_bom_payment.inquiry_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de consulta de pagamento é enviada, o caso de consulta é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de consulta de pagamento. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso ou atribuir o caso a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Todos**.
4. Na lista, clique em um caso para abri-lo.
5. Atribua o caso.
   - Para atribuir o caso a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente no campo **Atribuído a**.

Resultados

O caso é atribuído a um agente de consulta. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agentes, o nome do grupo aparecerá no campo **Grupo de atribuição**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Investigar um caso de consulta de pagamento

Investigue o caso de consulta de pagamento para obter informações suficientes sobre o caso para resolvê-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, abra a lista de casos:
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos do formulário de consulta de pagamento, consulte Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento.
5. Revise o tipo de consulta no campo **Tipo de consulta**.
6. Se o tipo de consulta estiver definido como Não recebimento do sinistro do beneficiário - Interno, selecione o tipo de destinatário no campo **Tipo de destinatário** e um banco destinatário no campo **Banco destinatário**.
   O campo **Banco destinatário** exibe a lista de bancos que se baseiam no tipo de destinatário.
7. Opcional: Para solicitar informações do banco destinatário, adicione seus comentários de solicitação no campo **Comentários adicionais** e clique em **Solicitar informações**.
   O estado do caso é atualizado para Aguardando informações.
   Para um caso de não recebimento de sinistro do beneficiário - interno com destinatário externo, uma tarefa de consulta é gerada automaticamente e atribuída ao agente de consulta que está trabalhando no caso.
8. Opcional: Para qualquer acompanhamento interno ad hoc, crie uma tarefa de consulta navegando até a guia **Tarefas de consulta** do caso e clicando **em Novo**.
9. Se houver uma tarefa de consulta associada ao caso, trabalhe na tarefa de consulta e mova-a para o estado **Encerrado**.
10. Depois de receber as informações necessárias do banco destinatário, atualize os campos necessários no caso de acordo com as informações recebidas e altere o estado do caso para **Trabalho em andamento**.
11. Se a investigação mostrar que é um sinistro válido, selecione **Sinistro válido** e crie um sinistro para a consulta.

    Nota: Você pode definir um caso como uma reclamação válida somente se for um caso de consulta de pagamento interno.

    Para obter mais informações, consulte Criar um sinistro para um caso de consulta de pagamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O cliente recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do caso.

O que Fazer Depois
Se você concluiu a investigação, proponha uma solução para o caso para resolvê-lo.

Como trabalhar em uma tarefa de consulta

Trabalhe em uma tarefa de consulta de pagamento para solicitar informações adicionais relacionadas a um caso de consulta do banco destinatário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa de consulta é gerada automaticamente para um caso de não recebimento de sinistro de beneficiário - interno com um destinatário externo e atribuído ao agente de consulta que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de consulta ad hoc para qualquer tipo de consulta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa de consulta de um caso de consulta de pagamento ou da lista **Tarefas de consulta**.

Opção	Etapas
A partir de um caso de consulta de pagamento	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique na guia **Tarefas de consulta** e clique na tarefa de consulta.
Na lista **Tarefas de consulta**	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas de consulta**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** e envie um e-mail para o banco destinatário solicitando as informações necessárias para o caso.
5. Opcional: Se você recebeu as informações necessárias do banco destinatário por e-mail ou qualquer outra interação, anexe esses artefatos ao caso.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários ou informações recebidas.
7. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Depois de receber as informações solicitadas do banco destinatário e fechar a tarefa de consulta, atualize o caso de consulta associado de acordo com as informações recebidas.
- Mude o estado do caso associado para **Trabalho em andamento** e trabalhe no caso para resolvê-lo.

> **Nota:** Se o caso de consulta não for resolvido ou encerrado dentro do número de dias mencionados na *sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days* propriedade de pagamento, o sistema criará outra tarefa de consulta de acompanhamento para o caso.

Criar um sinistro para um caso de consulta de pagamento

Crie um sinistro para um caso de consulta de pagamento interno quando sua investigação indicar que é um sinistro válido e o cliente tem direito a um reembolso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina o caso como **Sinistro válido** e crie um sinistro para a consulta.

Você pode definir um caso como um sinistro válido e criar um sinistro para ele somente se for um caso de consulta de pagamento interno, como Não recebimento de sinistro do beneficiário - interno e Pagamento realizado com erro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, selecione o caso que você deseja abrir.
5. Defina o caso de consulta como uma reclamação válida.
   a. Marque a caixa de seleção **Declaração válida**.
   b. No campo **Processador de pagamento**, selecione um processador de pagamento.
   c. No campo **ID da transação**, insira o ID da transação.
   d. No campo **Comentários adicionais**, insira seus comentários.
   e. Clique em **Atualizar**.
6. No campo **Comentários adicionais**, insira seus comentários sobre o sinistro e clique em **Criar sinistro**.

Resultados

- Um caso de sinistro para o caso de consulta de pagamento é criado e atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente de sinistro com base nas regras de atribuição configuradas. A consulta de pagamento agora é rastreada por meio do caso de sinistro.

  Você pode exibir os detalhes do caso clicando no link na mensagem de criação do caso. Para obter mais informações sobre declarações, consulte Gestão de reclamações de pagamento e aprovações de débito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o novo caso de sinistro.
- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou consumidor disponível para os clientes, o novo caso de sinistro aparecerá no portal.

  Para obter mais informações, consulte Exibição de um caso no Portal de atendimento ao consumidor .

  Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

O que Fazer Depois

Você pode fechar o caso de consulta associado, pois a solicitação agora é rastreada por meio do caso de sinistro. Para obter mais informações, consulte Fechar um caso de consulta de pagamento.

Propor uma solução para um caso de consulta

Proponha uma solução baseada em suas descobertas na investigação do caso de consulta que você acabou de concluir para que possa resolver o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja resolver.
5. Se o estado do caso for diferente de Trabalho em andamento, altere o estado para **Trabalho em andamento** no campo **Estado**.
6. No campo **Código de resolução**, selecione um código de resolução apropriado que se baseie nas informações recebidas.
7. No campo **Anotações de resolução**, insira seus comentários para a solução proposta.
8. Clique em **Propor solução**.

Resultados

- O estado do caso é atualizado para Resolvido.
- Uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a resolução do caso é enviada ao cliente.
- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação da solução proposta no portal. Botões para aceitar ou rejeitar a solução aparecem na seção do formulário que mostra as ações do consumidor no portal.

  Para obter mais informações, consulte Aceitar ou rejeitar uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor .

  Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Obtenha uma aceitação do cliente para a resolução e encerre o caso de consulta.

Se o cliente rejeitar a solução proposta, mova o caso de volta para o estado Aberto. Se o cliente rejeitar a solução proposta no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor, o estado do caso será atualizado automaticamente para Aberto.

Fechar um caso de consulta de pagamento

Encerre o caso depois de criar um caso de sinistro para o caso de consulta ou de o cliente ter aceitado a solução proposta.

Antes de Iniciar
Se o caso de consulta estiver definido como um sinistro válido, certifique-se de ter criado um caso de sinistro para ele.

Se você tiver proposto qualquer outra solução para o caso, certifique-se de que o cliente aceitou a solução proposta.

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação da solução proposta no portal de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar a solução proposta para um caso. Se o cliente aceitar a solução proposta pelo agente, o estado do caso será alterado automaticamente para Encerrado. Para obter mais informações, consulte Aceitar ou rejeitar uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor .

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja fechar.
5. Se você criou um sinistro e planeja fechar o caso de consulta, preencha os campos de resolução.
   a. No campo **Código de resolução**, selecione um código de resolução apropriado.
   b. No campo **Anotações de resolução**, insira seus comentários para a solução proposta.
6. Clique em **Fechar**.

Resultados
Um e-mail pré-configurado sobre o fechamento do caso é enviado ao cliente.

Gestão de reclamações de pagamento e aprovações de débito

Usando o recurso de sinistros de pagamento da aplicação Financial Services Payment Operations, você pode enviar e gerenciar sinistros de pagamento e aprovações de débito para sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a créditos e débitos pessoais e comerciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de sinistros

Sinistro interno

Este sinistro vem de um cliente do banco - de uma consulta ou por meio de um funcionário no front-office (agência ou call center) da sua instituição financeira. Antes que um agente de sinistro possa resolver um sinistro, o agente precisa saber onde obter o reembolso. Para um sinistro interno, o tipo de reembolso pode ser externo ou interno.

- Um tipo de reembolso externo indica que o reembolso vem de um banco de terceiros.
- Um tipo de reembolso interno indica que o reembolso vem de alguém do seu banco. Nesse caso, pode ser necessária uma aprovação de débito.

Sinistro externo

Esta declaração vem de um banco de terceiros. Para um sinistro externo, o tipo de reembolso é sempre interno, o que significa que o reembolso é feito pelo banco internamente - por um cliente ou pelo próprio banco. Nesse caso, pode ser necessária uma aprovação de débito.

Como iniciar sinistros de pagamento

Sinistros internos

Um sinistro interno pode ser iniciado das seguintes maneiras:

- Um agente de consulta pode criar um sinistro em nome de um cliente se o caso de consulta tiver sido determinado como um sinistro válido. Isso significa que o banco acredita que o cliente tem direito a um reembolso.
- Trabalhadores de filiais e agentes de call center podem criar essas solicitações em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Clientes comerciais e consumidores podem criar essas solicitações no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente, selecionando itens do catálogo, preenchendo os formulários e enviando-os.

Sinistros externos

Os agentes de sinistro podem criar casos de sinistro para solicitações de reembolso provenientes de bancos de terceiros.

Aprovação de débito

Os agentes de sinistro podem criar casos de aprovação de débito para obter a aprovação de seus clientes para um reembolso de sinistros. Os clientes podem aceitar o débito ou rejeitá-lo.

Criar um caso para um sinistro externo

Como agente de sinistro, você pode criar um caso para uma solicitação de reembolso que vem de um banco de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para um sinistro externo, o tipo de reembolso é sempre interno, o que significa que o reembolso é feito pelo banco internamente.

Com este procedimento, você também pode criar casos para sinistros internos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Declarações**, clique em **Todos** e, em seguida, clique em **Novo**.
4. Na caixa de diálogo Novo sinistro, selecione **Externo** na lista.
5. Clique em **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas ao sinistro que você recebeu do banco remetente.
   Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte Descrições de campo para um caso de sinistro.
7. Clique em **Salvar**.

Resultados
Um caso é criado para o sinistro no estado Novo. O caso é então atribuído a um grupo de atribuição ou agente de sinistro no departamento de sinistro de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso foi atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois
- Como agente de sinistros, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um sinistro com um reembolso interno.
- Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de sinistro. Para obter mais informações, consulte Atribuir um sinistro de pagamento.

Enviar uma solicitação de sinistro interno

Como funcionário de front-office (funcionário da filial ou agente de call center), você pode enviar uma solicitação de sinistro em nome de um cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários da filial e os clientes podem enviar solicitações de sinistro somente para sinistros internos. Para obter informações sobre declarações externas, consulte Criar um caso para um sinistro externo.

As reclamações internas também podem ser criadas por agentes de consulta se a investigação de um caso de consulta de pagamento interno mostrar que é uma reclamação válida. Para obter mais informações, consulte Criar um sinistro para um caso de consulta de pagamento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Crie um sinistro a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Criar um sinistro a partir de um registro de consumidor	**a.** Na guia **Listas**, em **Cliente**, clique em **Clientes**. **b.** Clique no cliente para o qual você deseja criar um sinistro.
Criar um sinistro a partir de um registro de conta corporativa	**a.** Na guia **Listas**, em **Cliente**, clique em **Contas**. **b.** Clique na conta para a qual você deseja criar um sinistro.
Criar um sinistro a partir de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Clique no registro de interação a partir do qual você deseja criar um sinistro. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de pagamento**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços bancários**.
6. Em **Categorias**, clique em **Serviço de pagamento**.
7. Clique em **Sinistro – Cliente interno**.
8. Preencha todas as informações relacionadas à solicitação.
9. Clique em **Enviar**.

Resultados

- Um caso é criado para o sinistro no estado Novo. O caso é então atribuído a um grupo de atribuição ou agente de sinistro no departamento de sinistro de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso foi atribuído é baseado nas regras de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o sinistro e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente de sinistros a resolver o caso.
- Um agente de sinistro pode começar a trabalhar no sinistro.

Atribuir um sinistro de pagamento

Atribua um caso de sinistro de pagamento a você ou a outro agente de sinistros para que você ou outro agente possa começar a trabalhar no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent, sn_bom_payment.claim_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um caso de sinistro é criado, o caso é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de sinistros de pagamento. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso ou atribuir o caso a outro membro do grupo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Declarações**, clique em **Todos**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. Atribua o caso.
   - Para atribuir o caso a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente no campo **Atribuído a**.

Resultados
O caso é atribuído ao agente de sinistro. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agentes, o nome do grupo aparecerá no campo **Grupo de atribuição**.

Como trabalhar em um sinistro com um reembolso externo

Trabalhe em um sinistro interno para determinar se ele é válido e onde obter o reembolso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para um sinistro interno, o tipo de reembolso pode ser externo ou interno.

- Um tipo de reembolso externo indica que o reembolso vem de um banco de terceiros.
- Um tipo de reembolso interno indica que o reembolso vem do banco internamente, como de um cliente ou do próprio banco.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Sinistros**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

5. No campo **Tipo de declaração**, verifique se o tipo de declaração está definido como **Interno**.
6. No campo **Tipo de reembolso**, selecione **Externo**.
7. Solicite o reembolso do banco de terceiros.

   a. Preencha os detalhes do sinistro nestes campos:

      - Tipo de erro
      - Categoria de erro
      - Subcategoria de erro
      - Tratamento solicitado
      - Sinistro bancário
      - ID de Transação
      - Reembolsar banco

      Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte Descrições de campo para um caso de sinistro.

   b. No campo **Estado**, altere o estado do caso para **Aguardando Reembolso** e clique em **Atualizar**.

   Uma tarefa de sinistro é gerada automaticamente e atribuída ao agente de sinistro que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de sinistro ad hoc navegando até a guia **Tarefas de sinistro** do caso e clicando **em Novo**.
8. Trabalhe na tarefa de sinistro para acompanhar o banco de reembolso e movê-lo para o estado **Encerrado**.
9. Depois de receber o reembolso do banco de reembolso, conclua o reembolso do sinistro.
   a. No campo **Tratamento real**, selecione o tipo de tratamento.
   b. No campo **Resultado**, selecione um resultado apropriado.
   c. No campo **Anotações de resultados**, insira os comentários relacionados ao resultado.
   d. No campo **Estado**, altere o estado do caso para **Reembolso concluído** e clique em **Atualizar**.
10. Obtenha uma aprovação do cliente do sinistro para a conclusão do reembolso e clique em **Fechar** para concluir o sinistro.
    Para obter mais informações, consulte Fechar um caso de sinistro.

Resultados

O cliente recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do sinistro.

Como trabalhar em uma tarefa de sinistro para um reembolso externo

Usando uma tarefa de sinistro, faça o acompanhamento com o banco de terceiros para obter um reembolso do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de sinistro é gerada automaticamente para um sinistro com um reembolso externo e é atribuída ao agente de sinistro que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de sinistro ad hoc para qualquer tipo de sinistro.

Você pode criar uma tarefa de sinistro ad hoc navegando até a guia **Tarefas de sinistro** do caso e clicando **em Novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa de sinistro em um caso de sinistro ou na lista Tarefas de sinistro.

Opção	Etapas
A partir de um caso de sinistro	**a.** Na guia **Listas**, em **Sinistros**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique na guia **Tarefas de sinistro** e clique na tarefa de sinistro.
Na lista Tarefas de sinistro	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas de sinistro**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** e envie um e-mail ao banco de reembolso para acompanhar o status do reembolso do sinistro.
5. Opcional: Se você recebeu as informações do banco de reembolso por e-mail ou qualquer outra interação, anexe esses artefatos ao caso.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários ou informações recebidas.
7. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Atualize o caso de sinistro associado de acordo com o reembolso ou as informações que você recebe do banco de reembolso.

Nota: Se o sinistro não for encerrado dentro do número de dias mencionado na *sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days* propriedade de pagamento, o sistema criará outra tarefa de acompanhamento do sinistro para o sinistro.

Como trabalhar em um sinistro com um reembolso interno

Trabalhe em um sinistro para determinar se ele é válido e onde obter o reembolso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de reembolso interno em um sinistro indica que o reembolso deve vir do banco internamente, como de um cliente ou do próprio banco.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Sinistros**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

   Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte Descrições de campo para um caso de sinistro.
5. No campo **Tipo de declaração**, revise o tipo de declaração.
6. No campo **Tipo de reembolso**, selecione **Interno**.

   Nota: Para um tipo de sinistro externo proveniente de um banco de terceiros, **o Tipo de reembolso** é definido por padrão como Interno.
7. Para obter o reembolso de um banco ou cliente, atualize os campos necessários e crie um caso de aprovação de débito.
   - O estado do caso é atualizado para Aguardando reembolso.
   - O campo **Aprovação de débito** é preenchido com o número do caso de aprovação de débito.
8. Opcional: Para qualquer acompanhamento interno ad hoc, crie uma tarefa de sinistro navegando até a guia **Tarefas de sinistro** do caso e clicando **em Novo**.
   Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma tarefa de sinistro.
9. Trabalhe no caso de aprovação de débito para concluir o reembolso.
   - O estado do caso de sinistro é atualizado para Reembolso concluído.
   - Os campos **Resultado**, **Observações de resultados**e **Valor do reembolso** no sinistro são atualizados a partir do caso de aprovação de débito.
10. Obtenha uma aceitação do cliente do sinistro para a conclusão do reembolso e clique em **Fechar** para concluir o sinistro.
    Para obter mais informações, consulte Fechar um caso de sinistro.

Resultados
O cliente do sinistro recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Se for um sinistro externo, atualize o banco de terceiros sobre o fechamento do sinistro.

Criar um caso de aprovação de débito para um reembolso interno

Crie um caso de aprovação de débito para um sinistro para que você possa solicitar um reembolso internamente de um de seus bancos ou de um cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Sinistros**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. No formulário de sinistro, preencha estes campos:
   - Tipo de erro
   - Categoria de erro
   - Subcategoria de erro
   - Tratamento solicitado
   - Sinistro bancário
   - ID de Transação
   - Reembolsar banco
   - Cliente de débito ou conta de débito
   - Conta financeira de débito
   - Transação recebida

   Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte Descrições de campo para um caso de sinistro.
6. Clique em **Criar aprovação de débito**.

Resultados

- Um caso de serviço de pagamento para aprovação de débito é criado e atribuído ao agente de sinistro que está trabalhando no sinistro.
- O estado do caso de sinistro é atualizado para Aguardando reembolso.
- O cliente de débito recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o caso de aprovação de débito.
- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou consumidor disponível para os clientes, eles receberão uma notificação do caso de aprovação de débito no portal. Botões para aceitar ou rejeitar a aprovação de débito aparecem na seção do formulário que mostra as ações do cliente no portal. Para obter mais informações, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir um caso no Portal de atendimento ao consumidor
- Aceitar ou rejeitar uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

O que Fazer Depois

- Se o valor do reembolso deve ser debitado de várias contas financeiras, configure instruções para cada conta de débito na guia Instruções de débito.
- Obtenha uma aceitação para o débito do cliente de débito ou do banco de reembolso.
- Atualize os campos do caso de aprovação de débito conforme necessário para concluir o reembolso e fechar este caso. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso de aprovação de débito para concluir um reembolso.
- Se o cliente de débito ou o banco rejeitar o débito, mova o caso de sinistro de volta para o estado **Em aberto**. Se o cliente rejeitar o débito do Cliente ou Portal de atendimento ao consumidor, o estado do caso de sinistro será atualizado automaticamente para Em aberto.

Como trabalhar em um caso de aprovação de débito para concluir um reembolso

Trabalhe com seu banco ou cliente interno para obter a aprovação do valor do débito para que você possa concluir o reembolso do sinistro.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cliente de débito ou o banco de reembolso tenha aprovado o valor do débito.

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou consumidor disponível para os clientes, eles receberão uma notificação para o caso de aprovação de débito no portal de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar o valor de débito solicitado. Se o cliente de débito aceitar o valor do débito, o estado do caso de aprovação de débito mudará automaticamente para Encerrado. Para obter mais informações, consulte:

- Exibir um caso no Portal de atendimento ao consumidor
- Aceitar ou rejeitar uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra o caso de serviço de pagamento de aprovação de débito em um caso de sinistro ou na lista Aprovações de débito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
A partir de um caso de sinistro	**a.** Na guia **Listas**, em **Sinistros**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso de sinistro que você deseja abrir. **c.** No campo **Aprovação de débito** no formulário do sinistro, clique no ícone de informações (ⓘ) ao lado do número do caso de aprovação de débito.
Da lista de aprovações de débito	**a.** Na guia **Listas**, em **Aprovações de débito**, clique em **Atribuído a mim**. **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir.

4. Se o valor total do reembolso for debitado de várias contas financeiras em partes de acordo com as instruções do cliente, configure instruções para cada conta de débito na guia **Instruções de débito**.
5. Obtenha uma aceitação do cliente de débito ou da conta de débito para cada conta de débito listada na guia **Instruções de débito** e conclua o reembolso.
6. No campo **Resultado**, selecione um resultado de reembolso apropriado.
7. No campo **Anotações de resultado**, insira seus comentários relacionados ao resultado do reembolso.
8. Clique em **Fechar**.

Resultados

- O caso de aprovação de débito passa para o estado Encerrado – Concluído.
- O estado do caso de sinistro associado é atualizado para Reembolso concluído.
- Os campos **Resultado**, **Observações de resultados**e **Valor do reembolso** no sinistro são atualizados a partir do caso de aprovação de débito.
- O cliente de débito recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a conclusão do débito.

O que Fazer Depois

Atualize os campos do caso de sinistro conforme necessário e encerre o sinistro.

Fechar um caso de sinistro

Encerre o caso de sinistro quando concluir o processo de reembolso reivindicado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cliente do sinistro tenha aceitado a notificação para a conclusão do reembolso.

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou para os clientes, eles receberão uma notificação sobre a conclusão do reembolso no portal de onde poderão optar por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aceitar ou rejeitar a resolução. Se o cliente aceitar a conclusão do reembolso no portal, o estado do caso será alterado automaticamente para Encerrado. Para obter mais informações, consulte Aceitar ou rejeitar uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor .

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Sinistros**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. No campo **Tratamento real**, selecione o tipo de tratamento para o sinistro.
6. Clique em **Fechar**.

Resultados

Um e-mail pré-configurado sobre o fechamento do caso é enviado ao cliente do sinistro.

Referência do Financial Services Payment Operations

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Financial Services Payment Operations.

Componentes instalados com Financial Services Payment Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Payment Operations, incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Payment Operations

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Financial Services Payment Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de pagamento. Para obter mais informações, consulte .

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de pagamento [sn_bom_payment.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode: • Conceder funções de operações de pagamento • Excluir casos e tarefas de pagamento **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_payment.admin quando a aplicação Financial Services Payment Operations está instalada.	• sn_bom_payment.inquiry_c • sn_bom_payment.inquiry_v • sn_bom_payment.claim_ag • sn_bom_payment.claim_vi
Agente de sinistro [sn_bom_payment.claim_agent]	• Exibir o status geral dos casos de sinistro • Criar casos de sinistro • Trabalhar em casos de sinistro, aprovações de débito e tarefas de sinistro • Registrar interações	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_v • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_vi
Colaborador de pagamento [sn_bom_payment.contributor]	• Enviar solicitações de consulta de pagamento • Enviar solicitações de sinistro de pagamento para sinistros internos • Exibir o status da consulta de pagamento e casos de sinistro	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.account_data_vie • sn_bom_payment.inquiry_v • sn_customerservice.csm_w • sn_bom.b2b_contributor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.deposit_account_v • sn_bom_payment.claim_vi
Conector do agente de sinistro [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	• Criar casos de sinistro • Trabalhar em casos de sinistro, aprovações de débito e tarefas de sinistro para contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_vie • sn_bom.agente • sn_bom_payment.inquiry_v • sn_bom.deposit_account_v • sn_bom_payment.claim_vi
Conector do agente de consulta [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	• Criar casos de consulta • Trabalhar em casos de consulta de pagamento e tarefas de consulta para contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_vie • sn_bom.agente • sn_bom_payment.inquiry_v • sn_bom.deposit_account_v • sn_bom_payment.claim_vi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Visualizador do sinistro [sn_bom_payment.claim_viewer]	Exibir casos de sinistro e dados relacionados	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_vie
Agente de consulta [sn_bom_payment.inquiry_agent]	• Exibir o status geral dos casos de consulta de pagamento • Trabalhar em casos de consulta de pagamento e tarefas de consulta • Registrar interações	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_v • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_vi
Visualizador de consulta [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	Exibir casos de consulta e dados relacionados	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_vie
Gerenciador de pagamentos [sn_bom_payment.manager]	• Exibir o painel Operações de pagamento • Use Otimização de processos para processos de Operações de pagamento	• sn_bom_payment.inquiry_c • pa_viewer • sn_bom_payment.claim_ag

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Payment Operations

Tabela	Descrição
Base de pagamento [sn_bom_payment_base]	As tabelas Sinistro, Caso de consulta de pagamento e Serviço de pagamento estendem a tabela Base de pagamento.
Sinistro [sn_bom_payment_claim]	Armazena todos os casos de sinistro de pagamento.
Tarefa de sinistro [sn_bom_payment_claim_task]	Armazena todas as tarefas de sinistros.
Instrução de débito [sn_bom_payment_debit_instruction]	Armazena todas as instruções de débito para todos os reembolsos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Financial Services Payment Operations

Tabela	Descrição
Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]	Armazena todos os casos de consulta de pagamento.
Tarefa de consulta [sn_bom_payment_inquiry_task]	Armazena todas as tarefas de consulta de pagamento.
Transação de recebimento [sn_bom_payment_m2m_reifying_transaction]	Armazena todas as transações financeiras que os clientes e contas de recebimento receberam.
Transação do remetente [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	Armazena todas as transações financeiras (depósito) que os clientes remetentes enviaram.
Serviço de pagamento [sn_bom_payment_service]	Armazena todos os casos de serviço de pagamento para aprovações de débito.

Propriedades instaladas com o Financial Services Payment Operations

Personalize as propriedades que estão disponíveis com Financial Services Payment Operations.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Você pode acessar as propriedades das operações de pagamento navegando até **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades de Financial Services Payment Operations

Propriedade	Descrição
Número de dias de espera até a criação de uma tarefa de sinistro de acompanhamento sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	O sistema criará uma tarefa de acompanhamento de sinistro para um sinistro se o caso de sinistro não for encerrado dentro do número de dias mencionado nesta propriedade. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 16 • **Local**: **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Como trabalhar em uma tarefa de sinistro para um reembolso externo
Número de dias de espera até a criação de uma tarefa de consulta de acompanhamento	O sistema criará uma tarefa de consulta de acompanhamento para o caso de consulta de pagamento se o caso não for resolvido ou encerrado dentro do número de dias mencionado nesta propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Financial Services Payment Operations

Propriedade	Descrição
sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 16 • **Local**: **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Como trabalhar em uma tarefa de consulta

Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento

Os casos de consulta de pagamento ajudam os agentes de consulta a resolver as consultas que recebem dos clientes do banco ou de bancos de terceiros.

Quando uma solicitação de consulta de pagamento é enviada, ela cria um caso de consulta. Alguns dos campos no formulário de caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual o caso de consulta é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de consulta preenche os campos do caso ao lidar com as próximas etapas. As próximas etapas podem incluir a investigação do caso, o envio de e-mails solicitando informações do banco destinatário e a proposta de uma solução para o caso.

Campos da guia Detalhes para um caso de consulta de pagamento

A guia **Detalhes** no formulário fornece informações relacionadas ao caso.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso.
Tipo de consulta	Tipo de caso de consulta de pagamento, como Pagamento com erro e Não recebimento do sinistro do beneficiário. O tipo de consulta determina qual fluxo acionar e a exibição do formulário a ser mostrada.
Cliente remetente	Consumidor que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado no campo **Conta do remetente**.
Conta do remetente	Cliente comercial que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Cliente remetente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
Contato do remetente	Contato do cliente comercial que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Cliente remetente**.
Conta financeira do remetente	Conta financeira que o remetente usou para fazer o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento internas e mostra somente as contas de depósito da conta ou cliente remetente selecionado.
Transações do remetente	Transação financeira que o cliente remetente enviou. Este campo aparece somente para consultas de pagamento internas e mostra somente as transações de depósito da conta financeira do remetente selecionada. Você pode associar várias transações a uma consulta. Essas transações também são listadas na guia **Transações do remetente** da consulta, onde você pode exibir informações adicionais sobre elas. Para quaisquer mudanças nas transações, o campo **Transação do remetente** e a guia **Transações do remetente** são atualizados.
Estado	Estado do caso.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que pode trabalhar no caso. Se o caso ainda não estiver atribuído a um usuário, qualquer membro deste grupo poderá trabalhar no caso.
Atribuído a	Usuário atribuído ao caso.
Canal	Canal de comunicação que o cliente usou para entrar em contato com a consulta.
Tipo de erro	Tipo de erro de pagamento para identificar se foi culpa do cliente ou do banco. Este campo aparece somente para consultas de pagamento de Não recebimento do sinistro - Externo e Pagamento com erro.
Sinistro válido	Opção usada pelo agente de consulta quando o agente determina que a consulta deve criar um sinistro e o cliente tem direito a um reembolso. A seleção desta opção mostra o botão **Criar sinistro** após você salvar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição do caso. Este campo é preenchido automaticamente a partir do tipo de solicitação selecionado.
Descrição	Descrição detalhada do caso.
Informações de pagamento	
Tipo de destinatário	Destinatário interno ou externo ao banco. Este campo aparece somente para os tipos Não recebimento de sinistro do beneficiário - Consulta externa e Não recebimento do sinistro do beneficiário - Consulta interna.
Enviado para - Nome do beneficiário	Nome do beneficiário para quem o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - interno e Pagamento com erro.
Enviado para – Número da conta	Número da conta do beneficiário para o qual o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - interno e Pagamento com erro.
Enviado para - Número de classificação/ roteamento	Número de classificação ou roteamento para o qual o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - interno e Pagamento com erro.
Processador de pagamentos	Método de como o pagamento foi feito. O processador de pagamento é específico da região.
ID de Transação	Identificador exclusivo da transação de pagamento a ser compartilhado com bancos de terceiros.
Data de pagamento	Data em que o pagamento foi feito. O campo **Transações do remetente** define esta data com base no campo de data na transação. Se houver várias transações associadas à consulta, a data de transação mais antiga de todas será definida como a data de pagamento.
Valor total	Valor total do pagamento. Selecione a moeda na qual o pagamento foi feito. O campo **Transações do remetente** define o valor total com base no campo de valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
	na transação. Se houver várias transações associadas à consulta, o valor de todas será adicionado para definir o valor total.
Banco do remetente	Banco associado à conta financeira do remetente. A lista de instituições financeiras neste campo depende se o remetente é interno ou externo.
Banco do destinatário	Banco associado à conta financeira do destinatário. A lista de instituições financeiras neste campo depende se o Tipo de destinatário é interno ou externo.
ID de consulta externa	ID exclusivo do caso que foi recebido de um banco de terceiros. Este campo aparece somente quando o Tipo de destinatário é externo.
Pagamento internacional	Opção para indicar se o pagamento foi internacional.
Pagamento recorrente	Opção para indicar se o pagamento fez parte de uma programação de pagamento recorrente.
Informações sobre a resolução	
Resolvido por	Nome do agente que propôs a solução para resolver o caso.
Resolvido	Data em que o agente propôs uma solução para o caso e o estado do caso foi movido para o estado Resolvido.
Encerrado por	Nome do agente que encerrou o caso depois que o cliente aceitou a solução proposta.
Encerrado	Data em que o caso foi encerrado depois que o agente recebeu a aceitação do cliente para a solução proposta e o estado do caso foi movido para o estado Encerrado.
Código de resolução	Tipo da solução proposta.
Anotações de resolução	Anotações do agente sobre a solução proposta.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Opção para copiar as anotações de resolução para comentários.
Comentários e atividades	
Comentários adicionais	Comentários do agente sobre o andamento do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos específicos do caso de não recebimento do sinistro do beneficiário com um destinatário de pagamento interno

Campos para caso de não recebimento de sinistro do beneficiário com um destinatário de pagamento interno

Campo	Descrição
Cliente destinatário	Consumidor que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado no campo **Conta de recebimento**.
Conta de recebimento	Cliente comercial que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Cliente de recebimento**.
Contato de recebimento	Contato do cliente comercial que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Cliente de recebimento**.
Conta financeira de recebimento	Conta financeira do destinatário que recebeu o pagamento.
Transações recebidas	Transação financeira que o cliente ou a conta de recebimento recebeu. Você pode associar várias transações de recebimento a uma consulta. Essas transações também são atualizadas na guia **Transações de recebimento** da consulta, onde você pode exibir informações adicionais sobre elas. Para quaisquer mudanças nas transações, o campo **Transação de recebimento** e a guia **Transações de recebimento** são atualizados.

Campos específicos para o caso de pagamento em caso de erro

Campos para pagamento em caso de erro

Campo	Descrição
Tentativa de recuperar fundo	Opção para identificar se o cliente tentou recuperar o pagamento antes de abrir a consulta.
Corrigir envio para - Nome do beneficiário	Nome do beneficiário para quem o pagamento deveria ser enviado. Este campo aparece somente para o tipo de consulta Pagamento com erro.
Corrigir envio para - Número da conta	Número da conta do beneficiário para o qual o pagamento deveria ser enviado. Este

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos para pagamento em caso de erro

Campo	Descrição
	campo aparece somente para o tipo de consulta Pagamento com erro.
Corrigir envio para - Número de classificação/roteamento	Número de classificação ou roteamento para o qual o pagamento deveria ser enviado. Este campo aparece somente para o tipo de consulta Pagamento com erro.
Motivo do cliente	Lista de motivos pelos quais o cliente abriu a consulta de pagamento.

Descrições de campo para um caso de sinistro

Os casos de sinistro ajudam os agentes de sinistro a resolver as solicitações de sinistro de pagamento que recebem dos clientes do banco ou de bancos de terceiros.

Quando uma solicitação de sinistro é enviada, ela cria um caso de sinistro. Alguns dos campos no formulário de caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual o sinistro é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de sinistro preenche os campos do caso ao lidar com as próximas etapas. As próximas etapas podem incluir a investigação do caso, a solicitação de um reembolso de um banco ou cliente e a conclusão do reembolso.

Campos da guia Detalhes para um caso de sinistro

A guia **Detalhes** no formulário fornece informações relacionadas ao caso.

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso. • **Interno**: vem de um cliente do banco. • **Externo**: vem de um banco de terceiros
Tipo de sinistro	Tipo de caso de sinistro. • **Interno**: a solicitação veio de um cliente do banco. • **Externo**: a solicitação veio de um banco de terceiros. O tipo de declaração determina qual fluxo acionar e a exibição do formulário a ser mostrada.
Tipo de reembolso	Opção para indicar de onde obter o reembolso do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
	• **Interno**: o reembolso é feito pelo banco internamente, como por um cliente ou o próprio banco. • **Externo**: o reembolso vem de um banco de terceiros.
Tipo de erro	Tipo de erro que indica se foi devido ao cliente ou ao banco. Normalmente, este campo determina o melhor curso para resolver o sinistro.
Categoria de erro	Categoria de erro do sinistro. Esta lista contém as categorias de erro padrão do setor que se baseiam no tipo de erro selecionado.
Subcategoria de erro	Subcategoria de erro do sinistro. Esta lista contém as subcategorias de erro padrão do setor que se baseiam na categoria de erro selecionada.
Estado	Estado do caso.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que pode trabalhar no caso. Se o caso ainda não tiver sido atribuído a um usuário, qualquer membro deste grupo poderá trabalhar no caso.
Atribuído a	Usuário atribuído ao caso.
Consulta de pagamento	Número de referência do caso de consulta de pagamento e indica que o sinistro foi criado a partir dessa consulta. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de sinistro** está definido como **Interno** e é preenchido automaticamente quando o sinistro é criado a partir de uma consulta.
Tratamento solicitado	Tratamento solicitado para o sinistro da equipe de sinistros interna ou de um banco de terceiros. Esta lista contém os tratamentos padrão do setor.
Tratamento real	Tratamento real para o sinistro da equipe de sinistros interna ou de um banco de terceiros.
Descrição resumida	Breve descrição do caso. Este campo é preenchido automaticamente a partir do tipo de solicitação selecionado. No entanto, você pode modificar esta descrição.
Descrição	Descrição detalhada do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
Seção Detalhes do sinistro	
Sinistro bancário	Banco associado ao sinistro. A lista de instituições financeiras que aparece neste campo depende do seguinte: • Tipo de declaração – interno ou externo. • Bancos listados na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição].
ID de sinistro externo	ID exclusivo do sinistro fornecido pelo banco de terceiros. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de declaração** está definido como **Externo**.
Cliente do sinistro	Consumidor que abriu o sinistro. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de declaração** está definido como **Interno**. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado no campo **Conta de sinistro**.
Conta para sinistro	Cliente comercial que abriu o sinistro. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de declaração** está definido como **Interno**. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Solicitar cliente**.
Contato do sinistro	Contato do cliente comercial que abriu o sinistro. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de declaração** está definido como **Interno**. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Solicitar cliente**.
Conta financeira para sinistro	Conta de depósito usada pelo cliente do sinistro. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de declaração** está definido como **Interno**.
Transação do sinistro	Transação financeira (depósito) usada para o sinistro. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de declaração** está definido como **Interno**. Você pode associar várias transações a um sinistro. Essas transações também são listadas na guia **Transações do sinistro** do sinistro, onde você pode exibir informações adicionais sobre elas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
	Para quaisquer mudanças nas transações, o campo **Transação do sinistro** e a guia **Transações do sinistro** são atualizados.
ID de Transação	Identificador exclusivo da transação de pagamento que será compartilhada com bancos de terceiros.
Valor total	Valor total do pagamento associado ao sinistro. Selecione a moeda na qual o pagamento foi feito. O campo **Transação do sinistro** define o valor total com base no campo de valor na transação. Se houver várias transações associadas ao sinistro, o valor de todas será adicionado para definir o valor total.
Processador de pagamentos	Método de como o pagamento foi feito. O processador de pagamento é específico da região.
Data de pagamento	Data em que o pagamento foi feito.
Pagamento recorrente	Opção para indicar se o pagamento fez parte de uma programação de pagamento recorrente.
Pagamento internacional	Opção para indicar se o pagamento foi internacional.
Seção Detalhes do reembolso	
Reembolsar banco	Banco associado ao reembolso. A lista de instituições financeiras que aparecem neste campo depende do seguinte: • Tipo de declaração – interno ou externo. • Bancos listados na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição].
ID de acompanhamento	ID exclusivo do sinistro fornecido pelo banco de terceiros. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de declaração** está definido como **Externo**.
Resultado	Resultado do reembolso do sinistro. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando o campo **Tipo de reembolso** está definido como **Interno**.
Valor do reembolso	Valor total reembolsado com base no resultado do reembolso. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
	campo **Tipo de reembolso** está definido como **Interno**. Selecione a moeda na qual o reembolso será feito.
Observações dos resultados	Observações adicionais sobre o resultado do reembolso. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando o campo **Tipo de reembolso** está definido como **Interno**.
Seção Comentários e atividades	
Comentários adicionais	Comentários do agente sobre o andamento do caso.

Campos de reembolso específicos para sinistros com o tipo de reembolso interno

Para sinistros com um tipo de reembolso interno, o agente de sinistro cria um caso de aprovação de débito para solicitar um reembolso internamente de um banco ou cliente e preenche esses campos.

Nota: Esses campos aparecem somente quando o campo **Tipo de reembolso** está definido como **Interno**.

Campos de reembolso quando o campo Tipo de reembolso está definido como Interno

Campo	Descrição
Seção Detalhes do reembolso	
Cliente de débito	Cliente que reembolsa o sinistro se o agente determinar que o reembolso deve vir de um cliente.
Conta financeira de débito	Conta de depósito do cliente de débito usada para o reembolso. **Nota:** Esta conta pode não ser a mesma que recebeu o dinheiro da transação de recebimento.
Conta de débito	Cliente comercial que reembolsa o sinistro. Este campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Cliente de débito**.
Contato de débito	Contato do cliente comercial que reembolsa o sinistro. Este campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Cliente de débito**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de reembolso quando o campo Tipo de reembolso está definido como Interno

Campo	Descrição
Transação recebida	Transação financeira (depósito) que o cliente recebeu e é usada para o reembolso. Você pode associar várias transações de recebimento a um sinistro. Essas transações também são listadas na guia **Transações de recebimento** do sinistro, onde você pode exibir informações adicionais sobre elas. Para quaisquer mudanças nas transações, o campo **Transação de recebimento** e a guia **Transações de recebimento** são atualizados.
Aprovação de débito	Número do caso de aprovação de débito criado para solicitar o reembolso internamente de um banco ou cliente. Este campo é preenchido automaticamente quando você cria um caso de aprovação de débito para o sinistro. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de aprovação de débito para um reembolso interno.

Tradução automática

Painel Operações de pagamento

Com o painel Financial Services Payment Operations, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para consultas de pagamento, sinistros e débitos.

Importante: O painel Financial Services Payment Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status desses casos, ver tendências e detalhar em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de pagamento.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_payment.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Payment Operations

Para acessar o painel Financial Services Payment Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Análise**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para o painel Financial Services Payment Operations

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de pagamentos	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de pagamento e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de pagamento em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de pagamento e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar os detalhes dos sinistros por tipo de erro • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de pagamento	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no processador de pagamento

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro do cliente com base no processador de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 grouped by payment processor]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real em que o detalhamento é Motivo do resultado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
([Number of closed external claims having bank error based upon
 outcome]/[Total number of closed external claims having bank
 error used in total number recovery])*100
```

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base na categoria de erro

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro de banco com base na categoria de erro em que os detalhamentos são Idade e categoria de erro de banco. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having bank error based
 upon error category]/[Total number of open internal claims
 having bank error])*100
```

Percentual total de sinistros reembolsados para sinistros externos que apresentam erro do cliente

Percentual do valor total do sinistro reembolsado para sinistros externos que têm um erro do cliente em que os detalhamentos são Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Sum of refund amount for closed external claims having
 customer error based upon Actual treatment]/[Total sum of
 refund amount for closed external claims having customer
 error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente com base no tratamento real em que o detalhamento é Motivo do resultado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
(([Total number of closed external claims having customer error
 based upon outcome]/[Total number of closed external claims
 having customer error])*100)||0
```

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base no tratamento solicitado

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro do banco com base em um tratamento solicitado em que os detalhamentos são Idade e Processador de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having bank error
 grouped by payment processor]/[Total count of open internal
 claims having bank error based upon requested treatment])*100
```

Percentual de sinistros internos em aberto com tratamento solicitado como exceção

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um tratamento solicitado como uma exceção em que os detalhamentos são do tipo Idade e Erro. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Exception]/[Total Number of open cases having requested
 treatment as Exception])*100
```

Percentual de tempo de encerramento dos casos de pagamento

Percentual do tempo de encerramento de casos de pagamento em que os detalhamentos são Idade, Casos de pagamento e Agente de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment
 Closed Cases] /24
```

Percentual do total de sinistros recuperados para sinistros externos com o valor reembolsado

Percentual do total de sinistros recuperados para sinistros externos que têm um valor reembolsado em que o detalhamento é Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Sum of refund amount for closed external claims having bank
 error]/[Total sum of refund amount for closed external claims
 having bank error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco para tratamento de divisão real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro de banco para um tratamento de divisão real em que o detalhamento é Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total number of closed external claims having bank error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having bank error])*100
```

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no tratamento solicitado

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro do cliente com base no tratamento solicitado em que os detalhamentos são Idade e categoria de erro do cliente. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 with custom error category]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados com erro do cliente para tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente para o tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total number of closed external claims having customer error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having customer error])*100
```

Percentual de sinistros internos com tratamento solicitado como protegido

Percentual de sinistros internos que têm um tratamento solicitado como protegido em que os detalhamentos são do tipo Idade e Erro. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Protected]/[Total number of open cases having requested
 treatment as Protected])*100
```

Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como exceção

Número de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente com um tratamento solicitado como exceção em que o detalhamento é Tratamento real.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

- Tratamento real
- Idade
- Categoria de erro do banco
- Categoria de erro do cliente
- Tipo de erro
- Motivo do resultado
- Agente de pagamento
- Casos de pagamento
- Processador de pagamentos
- Serviço de pagamento
- Tipo de pagamento

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações de pagamento.

Filtros disponíveis no painel Operações de pagamento

Nome	Tipo	Descrição
Tratamento real	Escolha	Mostra as opções disponíveis para o tratamento real de sinistros de pagamento.
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para os casos de pagamento.
Categoria de erro do banco	Escolha	Mostra as opções disponíveis para a categoria de erro do banco para sinistros de pagamento.
Categoria de erro do cliente	Escolha	Mostra as opções disponíveis para a categoria de erro do cliente para sinistros de pagamento.
Tipo de erro	Escolha	Mostra as opções disponíveis para o tipo de erro para consultas de pagamento.
Motivo do resultado	Escolha	Mostra as opções de resultado disponíveis para sinistros de pagamento.
Agente de pagamento	Script	Busca os agentes de pagamento atribuídos com a função sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros disponíveis no painel Operações de pagamento

Nome	Tipo	Descrição
		da tabela Função do usuário.
Casos de pagamento	Script	Busca os registros de caso de pagamento da tabela de tarefas.
Processador de pagamentos	Escolha	Mostra as opções disponíveis para Processador de pagamento para métodos de pagamento.
Serviço de pagamento	Lista	Busca os registros de todas as tarefas de pagamento.
Tipo de pagamento	Script	Busca os registros de caso de pagamento da tabela de ANS de tarefa.

Financial Services Treasury Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Treasury Operations é uma solução no Operações de serviços financeiros (FSO) que permite que as organizações financeiras digitalizem a integração de ponta a ponta de produtos de tesouraria por meio de fluxos de trabalho automatizados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, gerentes de relacionamento e agentes usam as Operações de tesouraria.

Configurar



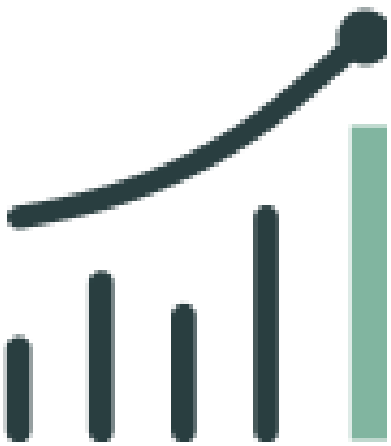
Configure Financial Services Treasury Operations.

Uso



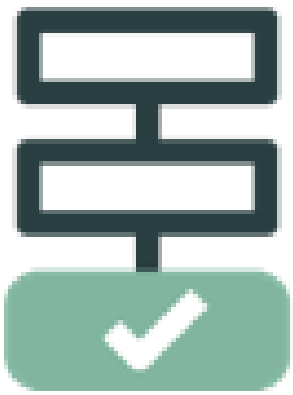
Envie e gerencie solicitações de serviço de tesouraria.

Análise e Emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Financial Services Treasury Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Treasury Operations para gerenciar a integração de produtos de tesouraria com fluxos de trabalho disponíveis para serviços-chave, como transferências eletrônicas e Captura de depósito remoto (RDC).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Gerencie novas solicitações em um único sistema com visibilidade de ponta a ponta em tempo real.
- Divida os casos de forma inteligente entre as equipes relevantes.
- Reduza a complexidade do processo de integração do produto de tesouraria com uma experiência de playbook unificada.
- Gerencie a documentação essencial usando a aplicação ServiceNow® Financial Services Document Management.
- Concentre-se em tarefas específicas e conclua-as na ordem correta usando espaços e funções personalizados.
- Rastreie tendências e tempos de resposta com Performance Analytics para impulsionar a melhoria contínua.

Personas de Operações de tesouraria

As Operações de tesouraria são destinadas às seguintes personas:

Personas para Financial Services Treasury Operations

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de tesouraria que é responsável por configurar a aplicação.
Solicitantes de serviço	Trabalhadores de ramificação que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os seguintes usuários podem enviar uma solicitação de serviço de tesouraria para uma ativação ou modificação de produto de tesouraria: • Contas e contatos (clientes comerciais) que entram em contato com o colaborador de tesouraria • Colaborador de tesouraria no front office de uma instituição financeira
Executantes	Agentes no middle office ou back office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de serviços de tesouraria. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de tesouraria que entram em serviços de tesouraria e concluem a ativação ou modificação de produtos de tesouraria. Os seguintes agentes trabalham em solicitações de serviço de tesouraria: • Colaborador de tesouraria • Agente de tesouraria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas para Financial Services Treasury Operations

Persona	Descrição
	• Conector do agente de tesouraria • Agente de documentação
Gerentes	Um gerente de tesouraria de uma instituição financeira: • Revisar relatórios, painéis e ANSs • Analisa processos de negócios usando Otimização de processos projetos

Configuração do Financial Services Treasury Operations

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Financial Services Treasury Operations instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Financial Services Treasury Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Treasury Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

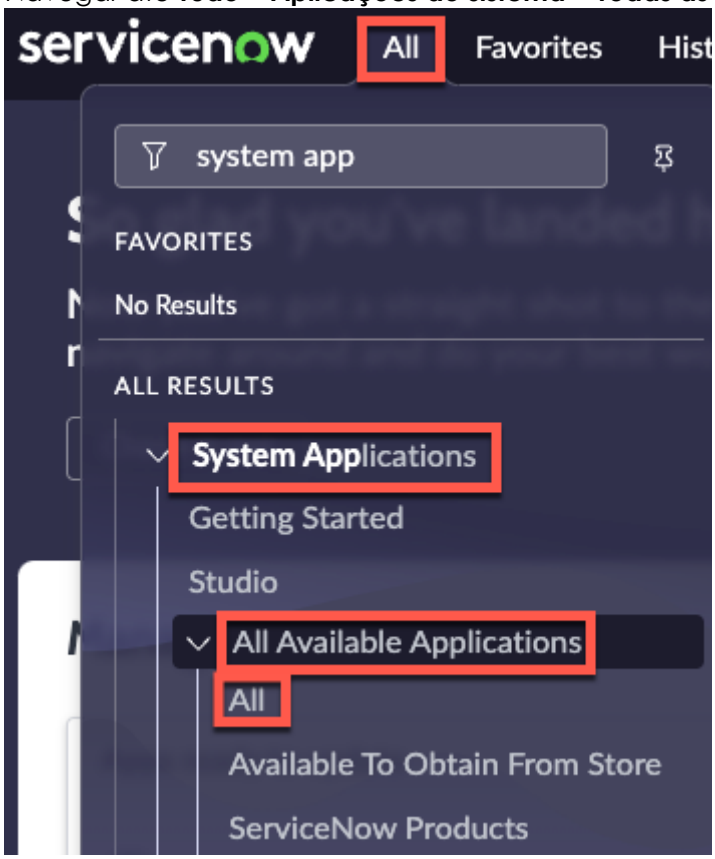
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Treasury Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Treasury Operations.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Financial Services Treasury Operations

Revise os componentes instalados com a aplicação Financial Services Treasury Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Treasury Operations esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Financial Services Treasury Operations.

Função necessária: sn_bom_treasury.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados.
   Modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de tesouraria. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Editar ou criar fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbook	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM para permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de tesouraria.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Financial Services Treasury Operations

Saiba como colaboradores e agentes usam a aplicação Financial Services Treasury Operations para iniciar, pesquisar e resolver os casos de tesouraria.

Espaço

Colaboradores e agentes de back-office usam Espaço personalizados para trabalhar em todos os aspectos dos casos de tesouraria. O espaço permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para Operações de tesouraria

Usuário	Descrição
Colaborador de tesouraria	Cria e rastreia casos de serviço de tesouraria para contas gerenciadas por eles.
Agente de tesouraria	Trabalha em casos de serviço de tesouraria e tarefas de tesouraria.
Conector do agente de tesouraria	Cria e trabalha em casos e tarefas de tesouraria para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Agente de documento	Trabalha em tarefas de documento para casos de serviço de tesouraria.
Administrador de tesouraria	Configura o espaço de tesouraria de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxos de trabalho automatizados

Fluxos de trabalho predefinidos para casos de tesouraria estão disponíveis com a aplicação.

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes de back-office apropriados, como tesouraria e agente de documentos. Os agentes trabalham nessas tarefas para atender à solicitação de produto de tesouraria.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Financial Services Treasury Operations.

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, o colaborador de tesouraria e os agentes revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece o ciclo de vida de ponta a ponta para as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tarefas realizadas durante o processo de manipulação de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Painel

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios uma visão sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação.

Para obter mais informações, consulte Painel de operações de tesouraria.

Fluxos de trabalho do Financial Services Treasury Operations

A aplicação Financial Services Treasury Operations instala fluxos de trabalho automatizados que podem ser configurados para qualquer serviço de tesouraria. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam tarefas para os agentes de tesouraria e documentos.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

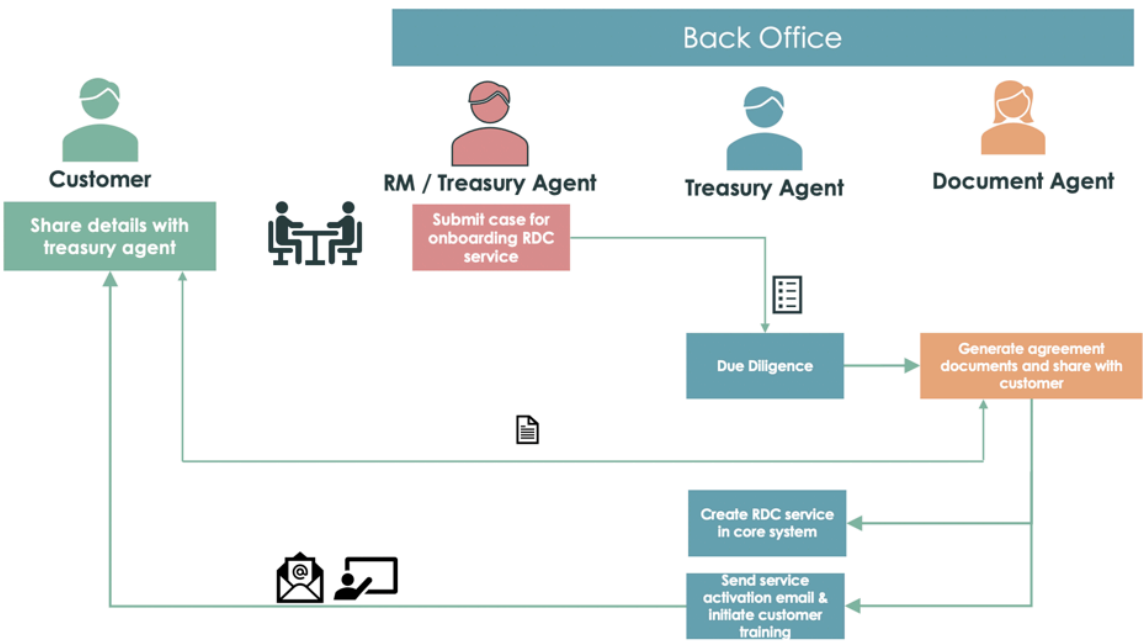
Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de tesouraria estão disponíveis com a aplicação:

- Serviço de captura de depósito remoto (RDC)
- Serviço de transferência eletrônica

Esses fluxos de trabalho são criados usando o Designer de automação de processos e o Flow Designer . O administrador de tesouraria pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da organização.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de tesouraria para integração do serviço RDC.

Exemplo de fluxo de trabalho de operações de tesouraria para integração do serviço RDC



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho geral para Operações de tesouraria

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de tesouraria e documentos concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver o caso.

A seguir está um fluxo de trabalho de tesouraria típico na aplicação Financial Services Treasury Operations.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Como cliente

Um cliente contata a instituição financeira e solicita um serviço de tesouraria.

Como colaborador de tesouraria

Um colaborador de tesouraria, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação para uma ativação ou modificação de produto de tesouraria em nome do cliente.

1. O colaborador inicia um caso de integração de produto de tesouraria.
2. No playbook de caso, o colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciação e envia a aplicação.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. No playbook de caso, um agente de tesouraria revisa os detalhes do caso e realiza uma diligência prévia. Se o candidato atender aos padrões da instituição financeira, o agente marcará a tarefa como concluída.

   Nota: A tarefa de diligência prévia aparece somente para o fluxo de trabalho de serviço de RDC.

2. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para gerar um documento de acordo, compartilhá-lo com o cliente e obter uma aceitação para ele.

   O fluxo de trabalho gera tarefas de execução para um agente de tesouraria trabalhar nelas.

3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de tesouraria ativa o serviço de tesouraria em seu sistema de tesouraria principal, envia o e-mail de ativação de serviço ao cliente e inicia o treinamento do cliente para o serviço de tesouraria.

O estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de serviço de tesouraria

Inicie o processo de aplicação de serviços de tesouraria criando um caso de tesouraria em nome do seu cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente de tesouraria também pode criar um caso de serviço de tesouraria navegando até **Casos de serviço de tesouraria** na exibição de lista do espaço e clicando em **Novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Crie um caso de tesouraria a partir da lista de casos de tesouraria ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de tesouraria da lista de casos de tesouraria	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de tesouraria**, clique em **Todos**. **b.** Clique em **Nova**.
Caso de tesouraria de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Clique em **Criar caso**. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione o serviço de tesouraria para o qual você deseja criar um caso.
   - **Integrar serviço RDC**.
   - **Integrar serviço de transferência**.
5. Clique em **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Um caso de serviço de tesouraria é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de tesouraria com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Colete todas as informações necessárias do cliente e envie a aplicação.

1. Na guia **Playbook**, preencha os dados na fase Iniciar.
2. Envie a aplicação para agentes de back-office para execução.

Enviar um caso de serviço de tesouraria para execução

Colete todas as informações necessárias sobre o cliente e envie o caso aos agentes de back-office para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Preencha os dados do cliente na fase Iniciação do playbook de caso e envie a aplicação para ativar o produto de tesouraria solicitado. Um agente de tesouraria também pode executar as atividades na fase Iniciar do playbook de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de tesouraria**, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Conclua as atividades na fase **Iniciar**.

   a. Na atividade de configuração, preencha os campos e clique em **Marcar como concluído**.

      Nota: Os campos estão disponíveis dependendo do tipo de produto de tesouraria, como transferência eletrônica ou RDC.

   b. Na atividade de contas, clique em **Adicionar novo** para adicionar as contas do cliente a serem usadas para o serviço de tesouraria.

   c. Na atividade de usuários, clique em **Adicionar novo** para adicionar os usuários ao serviço de tesouraria.

   d. Na atividade Enviar caso, insira comentários no campo **Comentário de envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- O caso de tesouraria é enviado para execução.
- A fase Iniciar no playbook de caso é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a próxima fase.
- As tarefas de tesouraria associadas são atribuídas a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de tesouraria. Todas as tarefas de documento são atribuídas a um grupo ou a um agente no serviço de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída se baseia nas regras de atribuição.

Como trabalhar em um caso de serviço de tesouraria

Trabalhe em um caso de tesouraria para coletar informações do candidato, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e atender à solicitação de produto de tesouraria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de tesouraria e documentos concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de tesouraria, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de tesouraria**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de tesouraria, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os agentes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Inicie** para coletar as informações do cliente e enviar a aplicação para ativar um serviço de tesouraria.
   - **Diligência prévia** para realizar a diligência prévia.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Esta fase está disponível somente para o fluxo de trabalho do serviço RDC.

- **Documentos do acordo** para preparar documentos do acordo e compartilhar com o cliente.
- **Execução** para ativar o serviço de tesouraria solicitado, enviar e-mail de ativação de serviço ao cliente, iniciar o treinamento do cliente e fechar o caso.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

Resultados

- O caso de tesouraria é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.
- O cliente recebe um e-mail de ativação do serviço de tesouraria.

Trabalhar em uma tarefa de documento para gerar documentos de acordo

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerar documentos de acordo do cliente que são necessários para ativar o produto de tesouraria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.b2b_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço de gestão de documentos determina quais documentos são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Na guia **Documentos de saída**, escolha um documento.
6. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar**.
7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultados

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído.
- No caso de tesouraria primário, a fase Documentos do acordo no playbook de caso é exibida como concluída e o caso passa para a próxima fase.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em uma tarefa de tesouraria para diligência prévia ou execução

Trabalhe em uma tarefa de tesouraria para realizar atividades de diligência prévia ou execução para o caso de serviço de tesouraria primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fluxo de trabalho de tesouraria gera automaticamente tarefas de tesouraria para as seguintes atividades em um caso de tesouraria:

- Realizar diligência prévia

  Nota: Esta tarefa é gerada somente para um caso de tesouraria RDC.

- Ativar serviço de tesouraria no sistema principal
- Enviar e-mail de ativação de serviço de tesouraria ao cliente
- Iniciar treinamento do cliente para o serviço de tesouraria

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente de tesouraria. O agente de tesouraria pode usar o playbook de caso ou o formulário de tarefa para trabalhar em uma tarefa de tesouraria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa do playbook de caso ou da lista de tarefas de tesouraria.

Opção	Etapas
Do playbook de caso	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de tesouraria**, abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa de tesouraria. **c.** Selecione a guia **Playbook**. **d.** Na fase **Diligência prévia** ou **Execução**, selecione a atividade de tarefa na qual trabalhar. **Nota:** A atividade de diligência prévia está disponível somente para um caso de tesouraria RDC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Na lista de tarefas de tesouraria	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas de tesouraria**, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**. ▪ Para todas as tarefas de tesouraria, clique em **Todas**. **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

4. Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de tesouraria em seu sistema bancário principal.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa de tesouraria.
   - No playbook de caso, clique em **Marcar como concluído** para fechar a tarefa.
   - No formulário de tarefa, clique em **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultados
A tarefa de tesouraria passa para o estado Encerrado concluído.

Análise e emissão de relatórios para Financial Services Treasury Operations

Financial Services Treasury Operations contém um painel pré-configurado com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets do Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

O Painel de operações de tesouraria está disponível para Financial Services Treasury Operations.

Painel de operações de tesouraria

Com o painel Financial Services Treasury Operations, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de tesouraria que foram recebidas para seus serviços financeiros.

Importante: O painel Financial Services Treasury Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de serviço de tesouraria, ver tendências e detalhar em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de tesouraria.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_treasury.manager, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar os painéis de Financial Services Treasury Operations

Para acessar o painel Financial Services Treasury Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de tesouraria** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de tesouraria** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Financial Services Treasury Operations

Usuário	Uso do painel
Gerente de tesouraria	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de tesouraria e executar as seguintes tarefas: • Monitorar os casos de tesouraria em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitorar o volume dos casos de tesouraria para cada produto de tesouraria • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhar os detalhes de um produto de tesouraria
Administrador de tesouraria	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de tesouraria encerrados naquele dia que violaram um ANS.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto

Número de casos de tesouraria em aberto nesse dia com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de tesouraria que foram encerrados hoje com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para encerrar os casos de tesouraria em que o detalhamento é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Treasury.Number of closed cases]
```

FSO de tesouraria.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar os casos de tesouraria nesse dia com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Número de novos casos

Número de novos casos de tesouraria que foram abertos hoje com os detalhamentos de Idade e Serviço. Este indicador, quando usado com o indicador Número de casos encerrados, é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus os casos encerrados.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto que violarão o ANS

Número de casos de tesouraria em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é igual ou maior que 80%.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de tesouraria em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações de tesouraria.

Nome	Tipo	Descrição
FSO Treasury.Serviço	Registro de tarefa	Busca todos os registros da tabela de definição de serviço [sn_bom_service_definition] em que o tipo de tarefa começa com `sn_bom_treasury` e termina com `service`.
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para casos de tesouraria.

Referência do Financial Services Treasury Operations

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Treasury Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Financial Services Treasury Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Treasury Operations, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Treasury Operations

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Financial Services Treasury Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de tesouraria. Para obter mais informações, consulte .
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em Financial Services Treasury Operations fluxos de trabalho de operações. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .
Usuário do colaborador do CSM	Permite que equipes de middle office criem casos para solicitações de clientes. Para obter mais informações, consulte Usuário do colaborador do CSM .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de tesouraria [sn_bom_treasury.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de tesouraria que pode: • Conceder funções de operações de tesouraria • Excluir casos e tarefas de serviço de tesouraria • Configurar a aplicação de operações de tesouraria • Criar e modificar definições de serviço de tesouraria • Ler, gravar e criar acesso a dados de tesouraria	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.manager
Agente de tesouraria [sn_bom_treasury.agent]	• Criar casos de serviço de tesouraria e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalho em casos e tarefas de serviço de tesouraria	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Gerente de tesouraria [sn_bom_treasury.manager]	• Exibir os relatórios Performance Analytics no painel de tesouraria • Usar Otimização de processos	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	projetos para processos de operações de tesouraria	
Colaborador de tesouraria [sn_bom_treasury.contributor]	• Enviar solicitações de serviço para ativação ou modificação de produto de tesouraria • Exibir o status de casos de serviço de tesouraria e documentar tarefas de serviços • Trabalhar em casos de tesouraria até a fase de início e revisão **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Conector do agente de tesouraria [sn_bom_treasury.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de tesouraria • Trabalhar em casos e tarefas de tesouraria	• sn_bom.service_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.agente • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Visualizador de tesouraria [sn_bom_treasury.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de tesouraria e dados relacionados	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Treasury Operations

Tabela	Descrição
Base do Tesouro [sn_bom_treasury_base]	A tabela Caso de serviço de tesouraria estende a tabela Base de tesouraria. A tabela Base de tesouraria estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso do serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service]	Armazena todos os casos de tesouraria. Esta tabela estende a tabela Base de tesouraria [sn_bom_treasury_base].
Caso de serviço de RDC [sn_bom_treasury_rdc_service]	Armazena todos os casos de tesouraria relacionados a solicitações de serviço de RDC. Esta tabela estende a

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Financial Services Treasury Operations

Tabela	Descrição
	tabela Caso de serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service].
Caso de serviço de transferência [sn_bom_treasury_wire_service]	Armazena todos os casos de tesouraria relacionados a solicitações de serviço de transferência. Esta tabela estende a tabela Caso de serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service].
Serviço de tesouraria Conta financeira [sn_bom_treasury_service_financial_account]	Tabela intermediária que armazena todas as configurações de nível de conta financeira para serviços de tesouraria solicitados. Esta tabela tem mapeamento entre as tabelas Conta financeira [sn_bom_financial_account] e Caso de serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service].
Usuário do serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service_user]	Tabela intermediária que armazena todas as configurações de nível de usuário (contato) para serviços de tesouraria solicitados. Esta tabela tem mapeamento entre as tabelas Contato [customer_contact] e Caso de serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service].
Tarefa de tesouraria [sn_bom_treasury_task]	Armazena todas as tarefas de tesouraria para todos os casos de tesouraria. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Intelligent Servicing for Fraud

Com o ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud, você pode criar casos para alertas de suspeita de fraude de um sistema de detecção de alertas, um caso de fraude relatado por um cliente ou por uma fonte externa, como um órgão de aplicação da lei ou um órgão regulador.

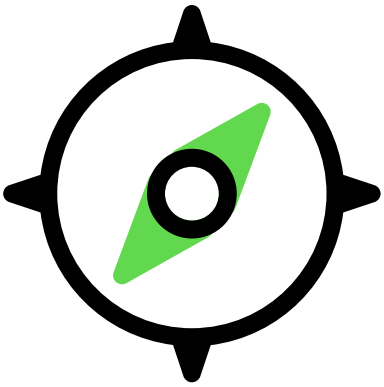
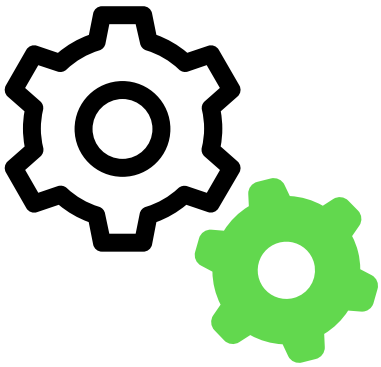
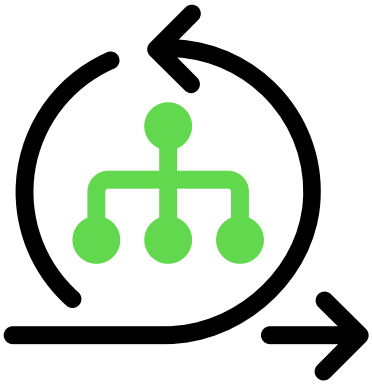
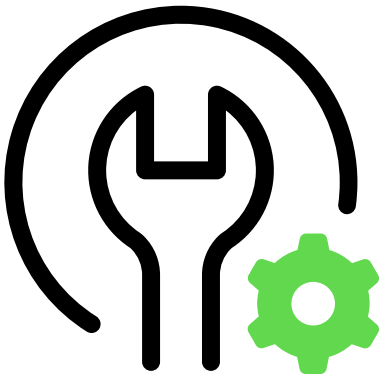
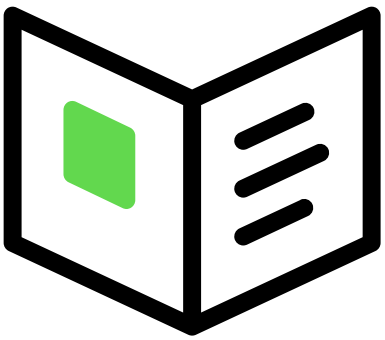
Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre conceitos e recursos.	Configure ambientes, ferramentas e acesso de usuários.	Enviar e gerenciar solicitações de serviço.
Análise e emissão de relatórios	Otimização de processos	**Referência**
		
Coordene o trabalho e melhore os processos com um painel pré-configurado.	Visualize o processo e identifique as oportunidades de melhoria.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Intelligent Servicing for Fraud

Usando a aplicação Intelligent Servicing for Fraud, você pode revisar os detalhes do alerta sinalizados por sistemas externos, revisar os casos relatados por clientes, investigar os casos de alerta relatados por clientes e mover o caso para uma disposição de caso final.

Principais recursos

Com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud, você pode realizar as seguintes tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lidar com várias transações fraudulentas para uma única conta financeira, como cartão de crédito, conta de depósito e conta de empréstimo.
- Revise os detalhes do caso de alerta, investigue e execute ações nos alertas de casos e mova-os para uma disposição de caso final.
- Defina as regras de negócio e gerencie-as para realizar seus planos organizacionais e gerar resultados de negócios.

Intelligent Servicing for Fraud personas

A tabela a seguir mostra quais personas da sua organização podem usar a aplicação Intelligent Servicing for Fraud.

Intelligent Servicing for Fraud personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de fraude que é responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais	Colaboradores como trabalhadores de filiais, gerentes de relacionamento, gerentes de local e agentes de fraude que enviam solicitações em nome dos clientes.
Executantes	• Agente de fraude que trabalha em casos e tarefas de fraude para atender a uma solicitação. Além disso, um agente de fraude pode retrabalhar os casos que foram rejeitados por um gerente de fraude. • Gerente de fraude que monitora, aprova, rejeita e exibe todos os casos de fraude em painéis Otimização de processos e painéis e relatórios Performance Analytics.

Tradução automática

Configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Intelligent Servicing for Fraud instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Intelligent Servicing for Fraud.

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
Instale Intelligent	Instale a aplicação Intelligent Servicing for Fraud para trabalhar em casos de fraude.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
Servicing for Fraud.	Para obter instruções detalhadas sobre como instalar a aplicação, consulte Instalar Intelligen
Atribua funções para Intelligent Servicing for Fraud usuários.	Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Para obter instruções detalhadas sobre como atribuir funções, consulte Atribuição de funçõe
Configure as definições de serviço.	Configure as definições de serviço navegando até **Operações de fraude** > **Administração** > **I** Para obter instruções detalhadas sobre como configurar definições de serviço, consulte Con
Configure um playbook.	Configure o playbook navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automa** Para obter instruções detalhadas sobre como editar ou criar fluxos, consulte Editar ou criar um
Configure Espaço configurável do CSM.	Configure Espaço configurável do CSM para permitir que os agentes interajam com os client Para obter instruções detalhadas sobre como configurar Espaço configurável do CSM, consu
Editar ou criar fluxos.	Editar ou criar fluxos navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**. Para obter instruções detalhadas sobre como editar ou criar fluxos, consulte Configurar fluxos
Configure acordos de nível de serviço (ANS).	Configure um ANS navegando até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do A** Para obter instruções detalhadas sobre como configurar um ANS, consulte Configuração dos
Configure grupos de usuários.	Configure os seguintes grupos de usuários para atribuições de caso e tarefa. Você também p

Nome	Funções
Analista de operações de fraude	sn_bom_fr
Investigador de operações de fraude	sn_bom_fr
Gerente de operações de fraude	sn_bom_fr

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
	Para obter instruções detalhadas sobre como configurar grupos de usuários, consulte Configu
Configure regras de atribuição para rotear tarefas para os agentes, com base em seus conjuntos de habilidades.	Configure a regra de atribuição a seguir para identificar casos que atendem a determinadas **Nome** / **Tabela** Caso de fraude / sn_bom_f Para obter instruções detalhadas sobre como configurar regras de atribuição, consulte Confi

Instalar Intelligent Servicing for Fraud

Você pode instalar a aplicação Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

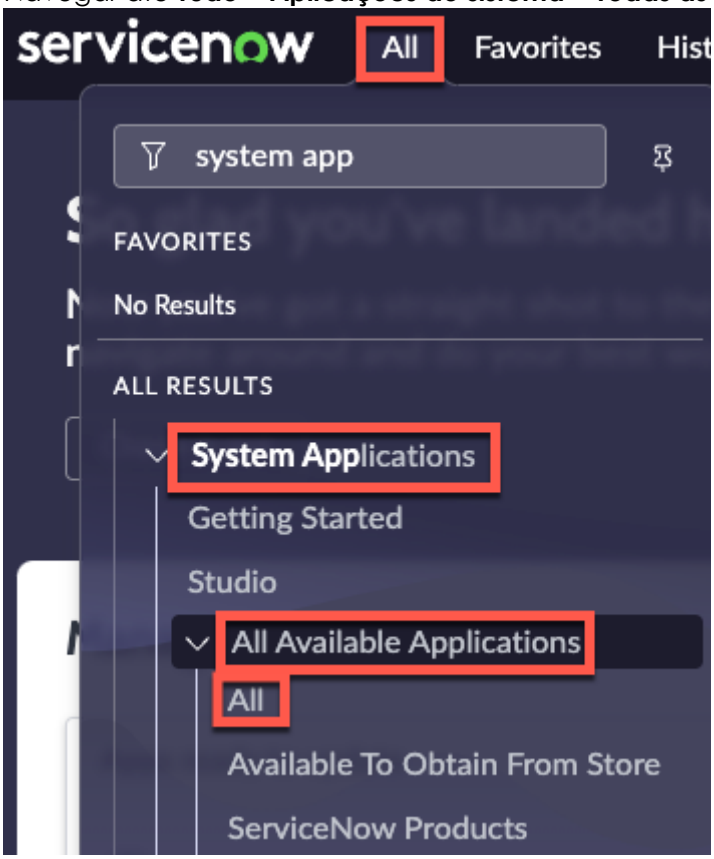
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Intelligent Servicing for Fraud.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Serviço inteligente para fraude (sn_bom_fraud) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição de funções a Intelligent Servicing for Fraud usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Intelligent Servicing for Fraud.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Intelligent Servicing for Fraud.

Funções para Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraud.admin	Cria, lê, atualiza e exclui (CRUD) operações em casos de fraude.	• decisão_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agente • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agente	Acessa e exibe dados de fraude como um agente de fraude.	• sn_doc_processor.agente • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	Concede acesso para exibir casos de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.manager	Aprova ou rejeita casos de fraude.	sn_bom_fraud.agente
sn_bom_fraud.contributor	Cria um caso de fraude em nome do cliente.	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	Cria, exibe e edita casos de fraude e trabalha com os consumidores para resolver casos.	• sn_doc_processor.agente • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários Now Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Como usar o Intelligent Servicing for Fraud

Saiba como os agentes e gerentes de fraude usam a aplicação Intelligent Servicing for Fraud para iniciar, investigar e resolver casos de fraude.

Fluxo de trabalho geral para um caso de fraude

Funcionários de filiais e agentes de fraude usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos de seus casos de fraude. Espaço permite que os agentes executem as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegar entre as tarefas

Quando um caso de fraude é relatado por um cliente ou um sistema externo de detecção de fraude, um agente de fraude inicia um caso e atualiza os detalhes da transação. Este

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

processo, que aciona um fluxo de trabalho para a transação, é feito com um playbook de caso. Em todo o fluxo de trabalho, um agente de fraude processa alertas, investiga o caso e atualiza os status das tarefas associadas à atualização de caso. Dependendo das atualizações de tarefa, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Como um caso de fraude é iniciado

Um caso de fraude pode ser iniciado da seguinte forma:

- Um caso de alerta de fraude é sinalizado por um sistema externo de detecção de fraude.
- Um caso de fraude é relatado por um cliente ou por uma fonte externa, como uma agência de aplicação da lei ou um regulador.

Atribuição e resolução de casos de fraude

- Os agentes e gerentes de fraude podem usar um caso de fraude para rastrear o ciclo de vida de um alerta de fraude e as tarefas da solicitação.
- A aplicação Intelligent Servicing for Fraud inclui duas definições de serviço de amostra que têm valores predefinidos que o agente de fraude e o gerente podem usar. As definições de serviço do tipo de fraude são as seguintes:
  - Fraude de cartão por alerta: um agente de fraude pode atualizar o status das transações suspeitas de fraude interagindo com os clientes.
  - Fraude de cartão: um agente de fraude pode investigar um caso fraudulento que é relatado por um cliente ou de fontes externas, como de uma agência de aplicação da lei ou reguladores.

  Para resolver casos, um agente de fraude também pode coletar documentos até o fechamento do caso. O caso também pode ser enviado para aprovação de um gerente de fraudes.

Como enviar uma solicitação de caso de fraude

Um agente pode iniciar o fluxo de trabalho enviando uma solicitação de caso de fraude que é recebida de um consumidor ou contato comercial na aplicação Intelligent Servicing for Fraud.

Enviar uma solicitação de fraude

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie a solicitação de fraude aos agentes de back-office para que você possa iniciar o processo de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de fraude**, selecione **Todos**
4. Selecione **Novo**.
5. Na caixa de diálogo Criar caso que aparece, selecione um tipo de fraude e clique em **Criar**.
   Um novo caso de fraude foi criado.
6. Preencha todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Cada formulário de caso de fraude tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no tipo de fraude selecionado.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Opcional: Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas** > **Tarefas de verificação de documentos**, para coletar documentos do cliente, se houver.
   Para uma fraude de cartão por alerta, você tem tarefas para revisar os alertas e tomar as medidas necessárias.
9. Selecione **Enviar**.

Resultados

- Um caso de fraude é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição que se baseia nas regras de atribuição definidas.

Como trabalhar em um caso de fraude de fraude de cartão por alerta

Use Fraude de cartão por alerta para trabalhar em um caso de fraude criado para processar alertas recebidos de um sistema externo de detecção de fraudes. Certifique-se de que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e que os casos sejam investigados e resolvidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de fraude**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de fraude, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciar**- Esta fase permite inserir informações de fraude, verificar transações de fraude e enviar o caso.
   - **Alerta de processo** - Esta fase permite avaliar o risco de fraude usando as capacidades do Construtor de decisões. Com base nas regras de negócio configuradas nas regras de avaliação de risco de fraude de cartão, a fraude de cartão é avaliada como de baixo risco ou alto risco.
   - **Investigar**- Esta fase permite que você investigue o caso de fraude e solicite a aprovação do gerente para revisar a investigação de fraude.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para resolver casos, os agentes também podem solicitar documentos até o fechamento do caso. O caso também pode ser encaminhado para aprovação de um gerente de fraudes.

- **Disposição de caso** - Esta fase permite capturar o resultado do caso, notificar o cliente, atualizar o sistema de gestão de fraudes, solicitar baixa e concluir todas as tarefas de fraude de execução.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

7. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade	Ação
Para atualizar/concluir informações de fraude	No playbook de caso, selecione **Marcar como concluído**.
Para enviar um caso de fraude	No playbook de caso, selecione **Enviar**.
Para fechar tarefas de investigação	No formulário de tarefa, selecione **Fechar** para fechar a tarefa.

Como trabalhar em um caso de fraude para fraude de cartão

Use Fraude de cartão para trabalhar em um caso de fraude criado para revisar alertas sinalizados por clientes ou de fontes externas, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e que os casos sejam investigados e resolvidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de fraude**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de fraude, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Iniciar**- Esta fase permite inserir informações de fraude, verificar transações de fraude e enviar o caso.
- **Investigar**- Esta fase permite que você investigue o caso de fraude, determine a opção de recuperação de fundos, colete documentos para verificação e solicite a aprovação do gerente para revisar a investigação de fraude.
- **Disposição de caso** - Esta fase permite capturar o resultado do caso, notificar o cliente, atualizar o sistema de gestão de fraudes, solicitar baixa e concluir todas as tarefas de fraude de execução.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

7. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade	Ação
Para atualizar/concluir informações de fraude	No playbook de caso, selecione **Marcar como concluído**.
Para enviar um caso de fraude	No playbook de caso, selecione **Enviar**.
Para fechar tarefas de investigação	No formulário de tarefa, selecione **Fechar** para fechar a tarefa.

Espaço para agente de fraude

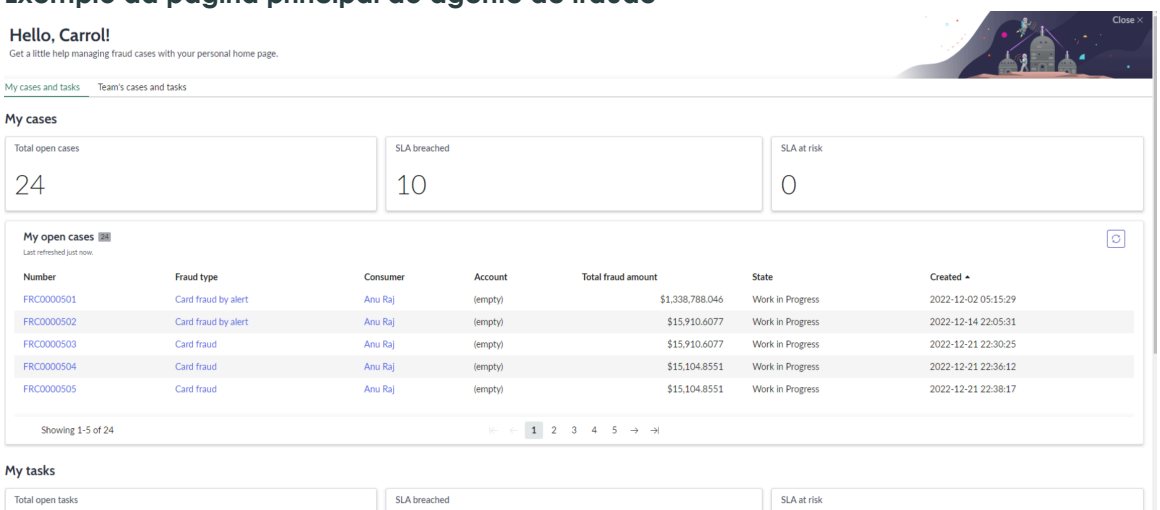
O espaço Intelligent Servicing for Fraud fornece um local único para o agente de fraude processar casos e tarefas. Os agentes podem usá-lo para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.

Na página principal do espaço, você pode obter uma visão geral rápida dos casos e tarefas em que você e sua equipe estão trabalhando. Os widgets ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, a se concentrar em itens de alta prioridade e a navegar facilmente por suas responsabilidades.

Nota: Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para o agente de fraude.

Exemplo da página principal do agente de fraude



Tradução automática

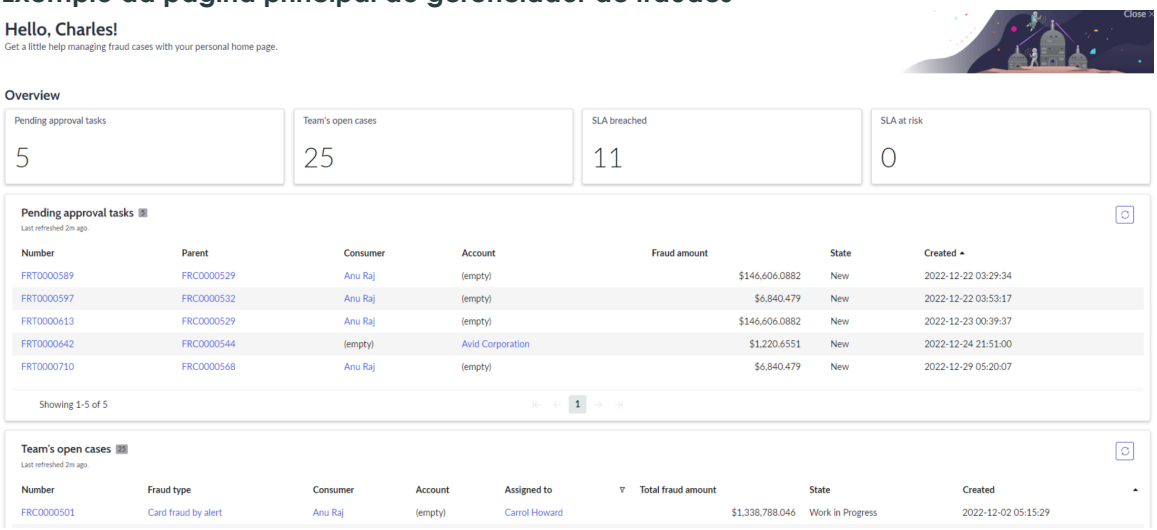
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço para gerente de fraude

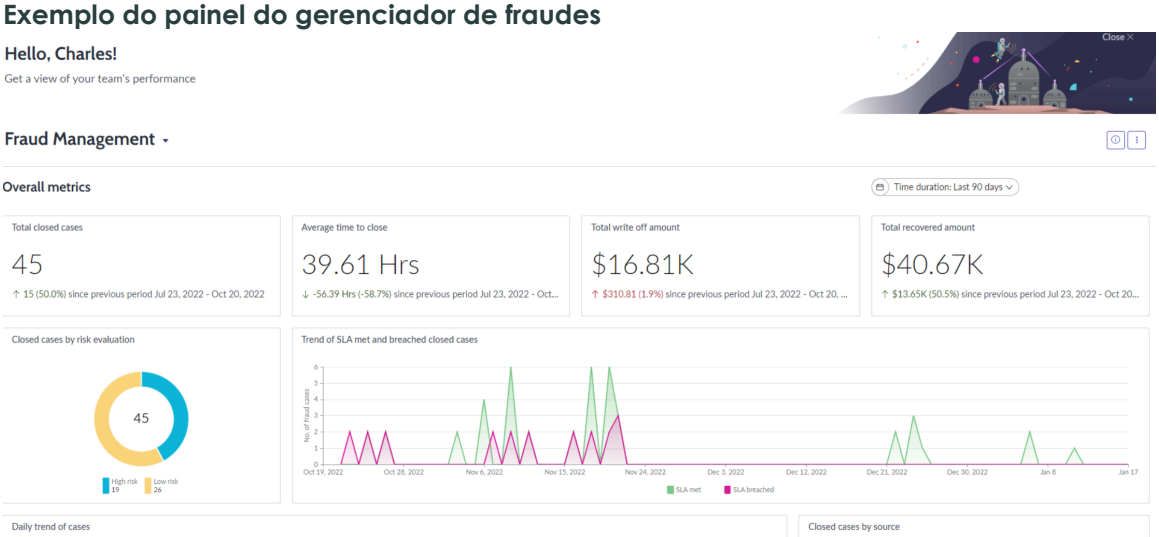
Os gerentes podem usar o espaço Intelligent Servicing for Fraud para exibir os casos e tarefas, aprovar ou rejeitar registros enviados a eles para revisão e rastrear suas atividades relacionadas. Além disso, você pode exibir o painel de análise de desempenho e a otimização de processos.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para o gerenciador de fraudes.

Exemplo da página principal do gerenciador de fraudes



Exemplo do painel do gerenciador de fraudes



Painel do Intelligent Servicing for Fraud

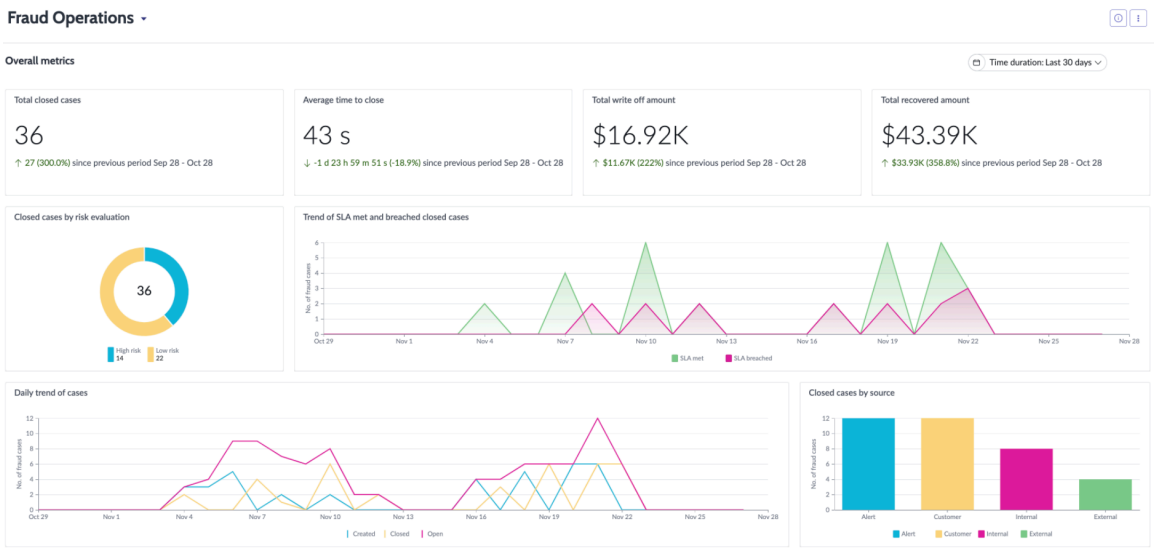
Intelligent Servicing for Fraud contém um painel pré-configurado com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

O painel Intelligent Servicing for Fraud permite monitorar o status de casos de fraude, ver tendências e detalhar a partir de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS e os casos em aberto que precisam de atenção imediata.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Intelligent Servicing for Fraud



Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_fraud.manager, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_bom_fraud.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Intelligent Servicing for Fraud

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Operações de fraude** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do painel Intelligent Servicing for Fraud

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de fraudes	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de fraude e fazer o seguinte: • Monitorar casos de fraude em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) ou estão prestes a violar um ANS e, portanto, precisam de atenção • Monitorar o volume de casos de fraude para cada categoria de fraude e sua tendência • Revisar o tempo médio de encerramento de casos para cada categoria • Detalhar em uma categoria de fraude
Administrador de fraude	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores

Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de fraude encerrados em um dia que violaram o ANS.

Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de fraude encerrados nesse dia dentro do ANS. Este indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Número de casos encerrados

Contagem de casos de fraude encerrados no período selecionado em que os detalhamentos são Origem da fraude, Serviço e Classificação de risco.

Casos de fraude com baixa

Para o período selecionado, contém o valor total de baixa de casos de fraude encerrados que passaram por processo de baixa em que o detalhamento é Serviço.

Casos de fraude com opção de recuperação

Para o período selecionado, contém o valor total de recuperação de casos de fraude encerrados que passaram por processo de recuperação em que o detalhamento é Serviço.

Casos em aberto

Contagem de casos em aberto hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus casos encerrados versus casos em aberto.

Número de casos criados

Contagem de novos casos de fraude criados hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus casos encerrados versus casos em aberto.

Tempo médio para encerrar o caso

Detalhamento do número médio de horas para encerrar casos de fraude. A pontuação é calculada como: [FSO Fraud.Soma da duração dos casos encerrados]/[FSO Fraud.Número de casos encerrados]

Detalhamentos

- Serviço de fraude
- Origem da fraude
- Classificação de risco de fraude

Filtros

Filtros disponíveis no painel Intelligent Servicing for Fraud

Nome	Tipo	Descrição
Serviço de fraude	Escolha	Mostra todos os serviços ativos definidos para a tabela Caso de fraude [sn_bom_fraud_case].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros disponíveis no painel Intelligent Servicing for Fraud

Nome	Tipo	Descrição
Classificação de risco de fraude	Escolha	Mostra todas as classificações de risco ativas para a tabela Caso de fraude [sn_bom_fraud_case].
Origem da fraude	Escolha	Mostra todos os tipos de origem ativos para a tabela Caso de fraude [sn_bom_fraud_case].

Componentes instalados com Intelligent Servicing for Fraud

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud), incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de reclamação. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraud.admin	O cria, lê, atualiza e exclui (CRUD) operações em casos de fraude.	• decisão_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agente • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agente	Acessa e exibe dados de fraude como um agente de fraude.	• sn_doc_processor.agente • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	Concede acesso para exibir casos de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.manager	Aprova ou rejeita casos de fraude.	sn_bom_fraud.agente
sn_bom_fraud.contributor	Cria um caso de fraude em nome do cliente.	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	Cria, exibe e edita casos de fraude e trabalha com os consumidores para resolver casos.	• sn_doc_processor.agente • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Tabela	Descrição
Caso de fraude [sn_bom_fraud_case]	Armazena todos os alertas sinalizados pelos sistemas externos de detecção de fraudes. Esta tabela também é usada para registrar e investigar casos de fraude que são relatados por clientes ou por entidades externas, como a agência de aplicação da lei ou reguladores de um país. A tabela Caso de fraude estende a tabela Base de serviços financeiros. A tabela Base de serviços estende a tabela Caso *[sn_customerservice_case]*.
Tarefa de fraude [sn_bom_fraud_task]	Armazena todas as tarefas de fraude. Esta tabela é usada por agentes de fraude como uma subtarefa para concluir seus casos de fraude. Por exemplo, dar baixa e relatar para risco e conformidade. A tabela Tarefa de fraude estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Transação de fraude [sn_bom_fraud_transaction]	Armazena as informações da transação de fraude e o resultado das regras de negócio que são acionadas em vários estágios do ciclo de vida do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de decisão instaladas

Tabelas de decisão instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Nome	Descrição
Regras de política de fraude de cartão	Regras para decidir se a investigação é permitida para uma transação e para determinar a responsabilidade do cliente associada.
Regras de avaliação de risco de fraude de cartão	Regras para determinar o risco associado a uma transação.
Regras de roteamento de investigação de fraude	Regras para decidir se o caso deve ser roteado para o grupo de Investigadores de fraudes ou não.

Como usar aplicações de seguro

Use o pacote Operações de serviços financeiros (FSO) de aplicações de seguro para ser ágil, centrado no cliente e ágil na resolução de mudanças e solicitações de apólice de médio prazo.

Iniciar

FSO As aplicações de seguro podem ajudar você a fazer o seguinte:

- Conecte o trabalho entre as equipes de distribuição, subscrição e manutenção para resolver problemas do cliente e solicitações de mudança de apólice com mais rapidez.
- Elimine o trabalho administrativo das filas de subscrição para priorizar o prêmio emitido.
- Melhore a conformidade regulatória por meio de controles integrados e uma trilha de auditoria completa.

Encontre a aplicação que melhor atende às suas necessidades

Manutenção de seguro de propriedade e sinistro

As solicitações de serviço de apólice de seguro de propriedade e acidente são atendidas por meio de aplicativos pessoais e comerciais.

As solicitações de serviço de apólice de seguro pessoal e comercial são compatíveis com as seguintes aplicações:

- Manutenção de seguro de propriedade e sinistro
- Serviços de linhas comerciais

Serviços de linhas pessoais

O ServiceNow® Serviços de linhas pessoais permite que seguradoras e processadores em sua instituição financeira resolvam rapidamente as solicitações de serviço de apólices de seguro pessoal e pode ajudar a transformar suas operações de apólice de seguro de middle e back-office.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, agentes de seguro e processadores de apólice usam o Serviço de linhas pessoais.

Configurar



Configure o Serviço de linhas pessoais.

Solicitação



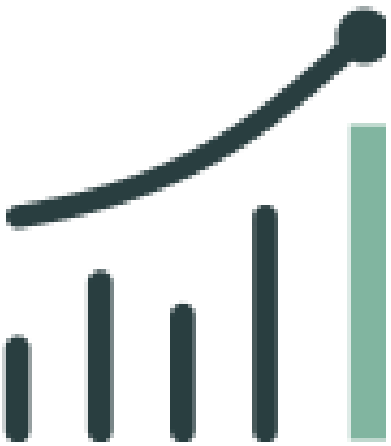
Envie solicitações de serviço de apólice de seguro.

Resolver



Resolva solicitações de serviço de apólice por meio de casos e tarefas.

Análise e Emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência		
 Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.		

Explorando Serviços de linhas pessoais

Colaboradores, processadores e subscritores podem usar Serviços de linhas pessoais para criar e gerenciar solicitações de serviço para apólices de seguro pessoal.

Principais recursos

- Operações de apólice pessoal de seguro de propriedade e acidentes
- Operações de subscrição
- Enviar solicitações de serviço de apólice usando a instância ServiceNow ou um portal de autoatendimento
- Modelo de dados aprimorado e flexível para criar estruturas de dados e fluxos de trabalho que atendam às suas necessidades de negócio
- Serviço de gestão de documentos que cobre documentos de entrada e saída e lida com exceções e aprovações
- Personalizado Espaço para funções diferentes

Com esta aplicação, gerencie a iniciação, o processamento, a subscrição, a confirmação e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de linhas pessoais. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando a aplicação Serviços de linhas pessoais (sn_ins_policy_b2c) de ServiceNow Store .

Serviços de linhas pessoais personas

Serviços de linhas pessoais é destinado às seguintes personas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas para Serviços de linhas pessoais

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro que é responsável por configurar a aplicação.
Solicitante	Clientes, representantes de atendimento ao cliente e colaboradores que enviam solicitações de serviço de apólice e verificam o status dos casos. Dois tipos de usuários podem enviar solicitações de política: • Consumidores • Representantes de atendimento ao cliente no front office de uma instituição financeira
Colaborador	Agentes de seguro que enviam solicitações de serviço de apólice.
Gerente	Os gerentes podem exibir o painel e os fluxos de trabalho Otimização de processos.
Processadores	Processadores no back office ou middle office de instituições financeiras que trabalham com seguros de propriedade e acidentes. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de apólice e tarefas (como tarefas de subscrição e tarefas de serviço de documento) que chegam aos serviços de apólice. Essas funções funcionam em solicitações de política: • Processadores de apólice de seguro • Subscritores de seguro

Tradução automática

Configuração do Serviços de linhas pessoais

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação Serviços de linhas pessoais instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Serviços de linhas pessoais

Você pode instalar a aplicação Serviços de linhas pessoais (sn_ins_policy_b2c) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Serviços de linhas pessoais em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

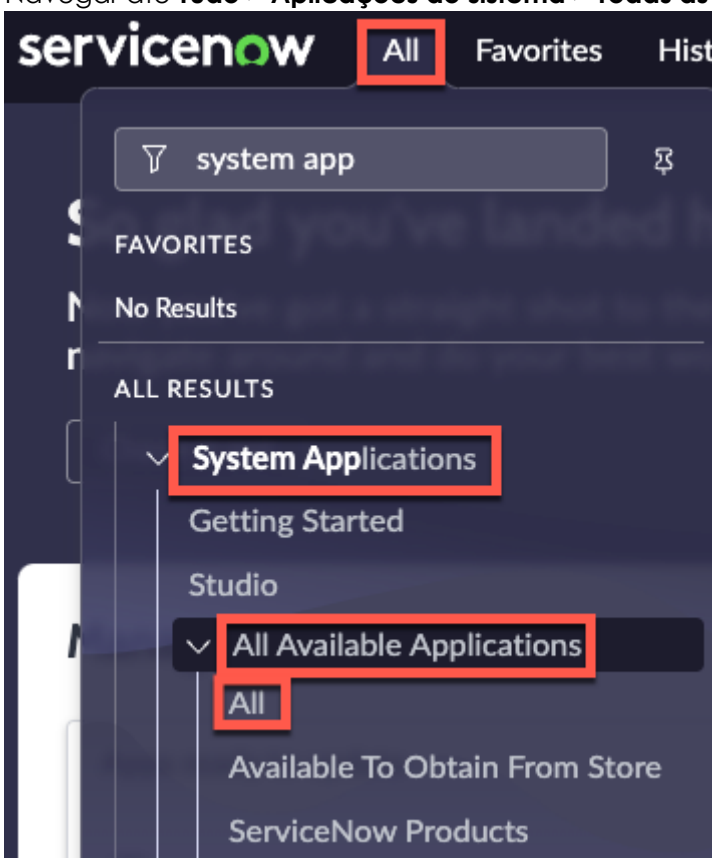
Os itens a seguir são instalados com Serviços de linhas pessoais.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Serviço de linhas pessoais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre sua aplicação Serviços de linhas pessoais (sn_ins_policy_b2c) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Serviços de linhas pessoais.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Serviços de linhas pessoais

Revise os componentes instalados com a aplicação Serviços de linhas pessoais e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Serviços de linhas pessoais esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviços de linhas pessoais.

Função necessária: sn_ins_policy_b2c.admin ou administrador

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para caso e tarefa de serviço de apólice. Você deve configurar definições de serviço para: ◦ Serviços de linhas pessoais ◦ Insurance Underwriting Operations
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Criar fluxos	Crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM para permitir que solicitantes, colaboradores e processadores interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Modificação de interceptadores e seletores de tipo de registro de espaço	Modifique os interceptadores e os seletores de tipo de registro do espaço para configurar os tipos de solicitação de política.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para tarefas e casos de serviço de apólice.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos.

Como usar o Serviços de linhas pessoais

Saiba como as funções a seguir usam Serviços de linhas pessoais para atualizar apólices, mudar coberturas, revisar e aprovar subscrição e enviar documentos de apólices pessoais.

Com Serviços de linhas pessoais, os solicitantes e colaboradores podem enviar solicitações e os processadores podem trabalhar em casos para os seguintes tipos de caso de apólice pessoal.

Tipos de casos pessoais

- Automóvel pessoal
- Proprietário

Espaço

Solicitantes, colaboradores e processadores usam Espaço personalizados para trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários para Serviços de linhas pessoais

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Administrador de subscrição de seguro	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do Processador	
Processador de apólice	Trabalha em casos de apólice e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Espaço do colaborador	
Colaborador da política	Envia solicitações de serviço de apólice.
Espaço da seguradora	
Seguradora	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

Solicitar, revisar e aprovar fluxos de trabalho de solicitação de cobertura de mudança

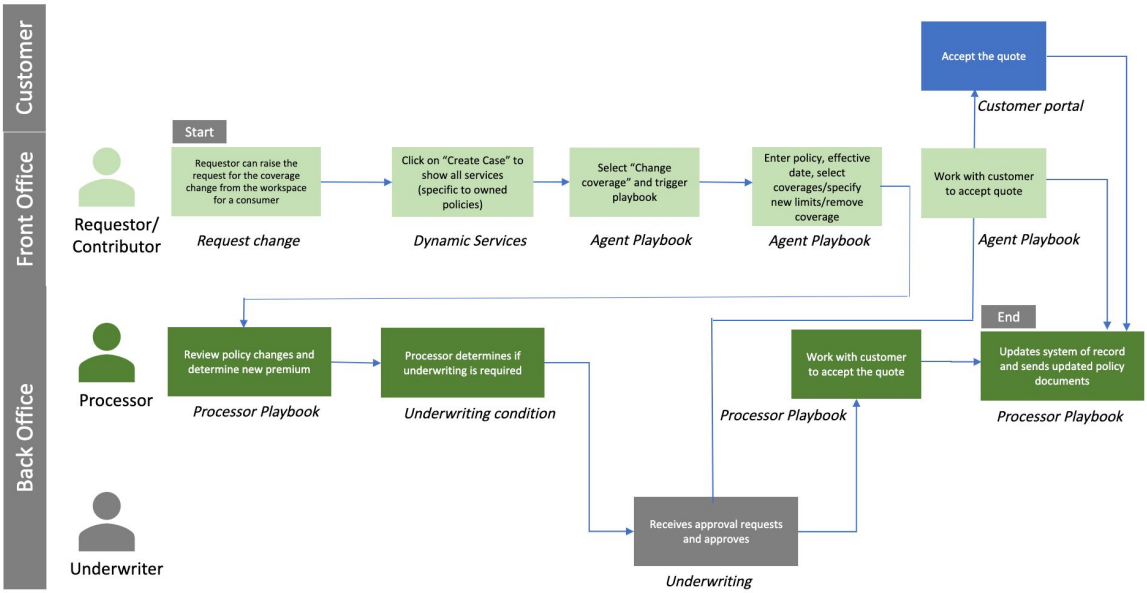
Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de limites de cobertura de mudança, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de política.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de cobertura de política de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de trabalho de cobertura de mudança



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para mudar a cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como enviar uma solicitação como solicitante, colaborador ou processador de política

Um solicitante de apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e roteamento para o processador.

Nota: No playbook de caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processadores apropriadas.

Como revisar uma solicitação e enviar uma decisão como um processador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. No playbook de caso, o processador revisa a solicitação de mudança da apólice e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
   - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
   - Se o processador não tiver certeza se deve aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para um subscritor.
2. Um subscritor revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de política, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de mudança de cobertura no playbook.

Aceitar ou rejeitar uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de política solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Enviar uma solicitação de serviço de apólice

Ajude seus clientes enviando uma solicitação de serviço de apólice para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor, sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicitantes, colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de apólice para clientes.

Os clientes podem enviar solicitações de serviço de apólice no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviar um formulário.

Nota: Antes que seus clientes possam enviar uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Crie uma solicitação de serviço de apólice a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Solicitação de serviço de apólice de um registro de cliente	**a.** Na guia **Listas**, em **Cliente**, clique em **Consumidores**. **b.** Clique no registro do cliente que você deseja abrir.
Solicitação de serviço de apólice de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Clique no registro de interação do cliente que você deseja abrir. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de política**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços financeiros**.
6. Em **Categorias**, clique em **Serviço de apólice de seguro**.
7. Clique em um serviço de apólice para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

   Nota: Cada formulário de solicitação de serviço de apólice tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de apólice.

9. Clique em **Enviar**.

Resultados

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de apólice é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de apólice no departamento de serviço de apólice. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído se baseia nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de apólice e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o processador de apólices a resolver o caso.
- Um processador de apólice pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Como trabalhar em um caso de serviço de apólice

Revise um caso de apólice para uma solicitação de serviço de apólice e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os módulos de Serviços de linhas pessoais permitem que os processadores trabalhem em casos e tarefas para contas de apólice pessoal. Quando um cliente solicita um serviço de apólice de seguro, um caso de serviço de apólice é criado e atribuído a um processador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de apólice de seguro. Depois que o processador atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho configurado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como apólice de seguro, subscrição ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem nas respectivas guias de tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de apólice**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os processadores nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

   Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de apólice, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou em menor número.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.
7. Opcional: Para qualquer trabalho ad hoc, crie uma tarefa de serviço de apólice navegando até a guia **Tarefas de serviço de apólice** do caso e clicando **em Novo**.
8. Clique em **Atualizar**.

Resultados

O fluxo de trabalho de caso aciona as próximas tarefas para a seguradora e o agente de documentos, e o caso passa para a próxima fase.

O que Fazer Depois

Trabalhe nas tarefas associadas ao caso para resolvê-lo.

- Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro.
- Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de serviço de apólice.
- Trabalhar em uma tarefa de serviço de apólice.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro

Trabalhe em uma tarefa de subscrição de seguro pessoal para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos para um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de serviço de subscrição pessoal**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de subscrição, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de serviço de apólice

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrados e enviados) que são necessários para um caso de serviço de apólice.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_document.b2c_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O serviço Processador de documentos determina quais documentos (de entrada e de saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
- Para todas as tarefas de documento, clique em **Todas**.

4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Descubra quais documentos são necessários para o caso:
   - Para obter uma lista de documentos de entrada, clique na guia **Documentos de entrada**.
   - Para obter uma lista de documentos de saída, clique na guia **Documentos de saída**.
6. Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).

Tarefa	Ação
Verificar um documento de entrada ou de saída	**a.** Na lista, clique no documento que você deseja verificar. **b.** Verifique os detalhes do documento e clique em **Verificar**.
Adiar um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e tiver solicitado para enviá-lo em uma data futura, você poderá adiar este documento. **a.** Na lista, clique no documento para adiar. **b.** Clique em **Solicitar adiamento**. **Nota:** Esta opção estará disponível somente se um adiamento estiver habilitado para a categoria de documento.
Solicitar exceção para um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e buscar uma isenção de envio, você poderá solicitar uma exceção para este documento. **a.** Na lista, clique no documento para solicitar uma exceção para. **b.** Clique em **Solicitar exceção**. **Nota:** Esta opção estará disponível somente se uma exceção estiver habilitada para a categoria do documento.

Nota: Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir a aprovação de um agente de documentos para fechar a tarefa. Para aprovar, clique na guia **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultados

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho configurado é gerada automaticamente em uma guia de tarefa respectiva do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.

Análise e emissão de relatórios para Serviços de linhas pessoais

O Serviço de linhas pessoais contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os painéis a seguir estão disponíveis para Serviços de linhas pessoais.

Painel do Serviços de linhas pessoais

Painel do Serviços de linhas pessoais

Com o painel Serviços de linhas pessoais, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice pessoal que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: O painel Serviços de linhas pessoais foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

O painel Serviços de linhas pessoais permite monitorar o status dos casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_policy_b2c.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de linhas pessoais

Para acessar o painel Serviços de linhas pessoais, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de linhas pessoais** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente navegando até **Tudo** > **Serviços de linhas pessoais** > **Painel**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Serviços de linhas pessoais

Usuário	Uso do painel
Gerente de linhas pessoais	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de linhas pessoais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Serviços de linhas pessoais.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de linhas pessoais nesse dia com detalhamentos de Fase e Serviço.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos encerrados

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados hoje com detalhamentos de Fase e Serviço.

Linhas pessoais. Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de linhas pessoais em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Linhas pessoais: número de casos de cobertura de mudança criados para automóvel e residência

Número de casos de linhas pessoais que foram criados hoje em que o serviço de linhas pessoais é a conta de cobertura de mudança de automóvel pessoal ou a cobertura de mudança de proprietário de imóvel.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas pessoais encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Linhas pessoais: número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de linhas pessoais em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Linhas pessoais. Número de casos em aberto de cobertura de mudança para automóvel e residência

Número de casos de linhas pessoais em aberto naquele dia em que o serviço de linhas pessoais é conta de cobertura de mudança de automóvel pessoal ou cobertura de mudança de proprietário de imóvel.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos que foram rejeitados por um cliente.

Serviços de linhas pessoais. Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Fase de caso de apólice
- Serviço de apólice
- Motivo de rejeição da apólice

Referência de Serviços de linhas pessoais

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Serviços de linhas pessoais.

Componentes instalados com o Serviço de linhas pessoais

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação das aplicações da loja Financial Services Insurance Policy Operations Serviços de linhas pessoais, incluindo tabelas e funções de usuário. As aplicações também instalam plug-ins relacionados e aplicações da loja, caso ainda não estejam instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com as aplicações da loja de Serviços de linhas pessoais

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com as aplicações da loja Serviços de linhas pessoais

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da loja instaladas com as aplicações da loja Serviços de linhas pessoais

Aplicativo da Store	Descrição
	apólice. Para obter mais informações, consulte .
Subscrição de linhas pessoais	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição pessoal que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Subscrição de linhas pessoais.
Processador de documentos	Habilita a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de seguro. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com as aplicações da loja de Serviços de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de apólice de seguro pessoal [sn_ins_policy_b2c.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para apólice de seguro pessoal que pode: • Conceder funções de serviço de seguro de bens pessoais e acidentes • Excluir casos e tarefas de apólice pessoal • Configurar a aplicação Serviços de seguro de bens e acidentes pessoais • Criar e modificar definições de serviço de apólice pessoal • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados da apólice pessoal	• sn_bom.service_definiti • sn_ins_policy_b2c.info_ • sn_ins_policy_b2c.auto_ • sn_ins_policy_b2c.home

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com as aplicações da loja de Serviços de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: A função sn_bom.admin contém a função sn_ins_policy_b2c.admin quando a aplicação de serviços de seguro de propriedade e acidentes está instalada.	
Colaborador de seguro pessoal [sn_ins_policy_b2c.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de apólice para contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data • sn_ins_policy_b2c.info_v • sn_bom.homeowner_in • sn_bom.auto_ins_policy • sn_bom.b2c_contributo • sn_bom_document.b2c • sn_customerservice.csm • sn_ins_underwrite.viewe • sn_bom_document.b2c
Processador de apólice automática [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro de automóvel • Exibir o status de casos de apólice de seguro de automóvel, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documento • Registrar interações	• sn_ins_policy_b2c.info_v • sn_bom.auto_ins_policy • sn_bom_document.b2c • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewe
Visualizador de apólice de seguro de automóvel [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro de automóvel e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewe • sn_bom.service_definiti • sn_bom.customer_data • sn_ins_policy_b2c.ins_p • sn_ins_policy_b2c.info_v
Processador de apólice de seguro do proprietário de imóvel [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro de proprietário de imóvel	• sn_ins_policy_b2c.info_v • sn_bom.homeowner_in • sn_bom_document.b2c

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com as aplicações da loja de Serviços de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Exibir o status de casos de apólice de seguro de proprietário de imóvel, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentação • Registrar interações	• sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewe
Visualizador da apólice de seguro do proprietário da residência [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro de proprietário de imóvel e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewe • sn_bom.service_definiti • sn_bom.customer_data • sn_ins_policy_b2c.ins_p • sn_ins_policy_b2c.info_

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com as aplicações da loja de Serviços de linhas pessoais

Tabela	Descrição
Base da apólice [sn_ins_policy_b2c_base]	A tabela Caso de serviço de apólice estende a tabela Base de apólice. A tabela Base de política estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de apólice de automóvel [sn_ins_policy_b2c_service]	Armazena todos os casos de serviço de apólice para serviços ao consumidor para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Base de política [sn_ins_policy_b2c_base].
Tarefa de apólice de automóvel [sn_ins_policy_b2c_task]	Armazena todas as tarefas de política para serviços de política para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de apólice de seguro do proprietário [sn_ins_policy_b2c_home_service]	Tabela de tipo de caso de proprietário de imóvel que contém todos os casos de serviço para apólices de proprietário de imóvel. Esta tabela é estendida da tabela Base de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com as aplicações da loja de Serviços de linhas pessoais

Tabela	Descrição
Tarefa de apólice de proprietário de imóvel [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas relacionadas a um caso de proprietário de imóvel.
Informação da propriedade segurada [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas propriedades seguradas que podem ocorrer como parte do serviço de um caso em relação a uma apólice.
Informação da propriedade segurada do participante [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças em uma função que um participante desempenha em uma propriedade segurada que pode ocorrer como parte do serviço de um caso em relação a uma apólice.
Informação de cobertura da apólice [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nos participantes da apólice que podem ocorrer como parte do serviço de um caso em relação a uma apólice.
Informação do participante da apólice [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas de apólice que podem ocorrer como parte do serviço de um caso em relação a uma apólice.

Componentes instalados com a Subscrição de linhas pessoais

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Subscrição de linhas pessoais (sn_ins_underwrite), incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

O plug-in Subscrição de linhas pessoais (sn_ins_underwrite) é instalado automaticamente com o plug-in Serviços de linhas pessoais.

A subscrição de linhas pessoais gerencia as tarefas de subscrição que são usadas em fluxos de trabalho em aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Subscrição de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.admin	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas Operações de subscrição de seguro.	sn_ins_underwrite.underwriter
Seguradora de seguro pessoal [sn_ins_underwrite.b2c_underwriter]	• Exibir o status geral das tarefas de subscrição pessoal para serviços de apólice de seguro • Trabalho em tarefas de subscrição pessoal	• sn_bom.b2c_agent • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.info_viewer • sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer
Visualizador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.viewer	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Subscrição de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	para serviços de apólice de seguro	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Subscrição de linhas pessoais

Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de subscrição (pessoal) [sn_ins_underwrite_b2c_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de apólice pessoal para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Serviços de linhas comerciais

O ServiceNow® Serviços de linhas comerciais permite que seguradoras e processadores em sua instituição financeira resolvam rapidamente as solicitações de serviço de apólices de seguro comercial e pode ajudar a transformar suas operações de apólice de seguro de middle e back-office.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, agentes de seguros e processadores de apólice usam o Serviço de linhas comerciais.

Configurar



Configure o Serviço de linhas comerciais.

Solicitação



Envie solicitações de serviço de apólice de seguro.

Tradução automática

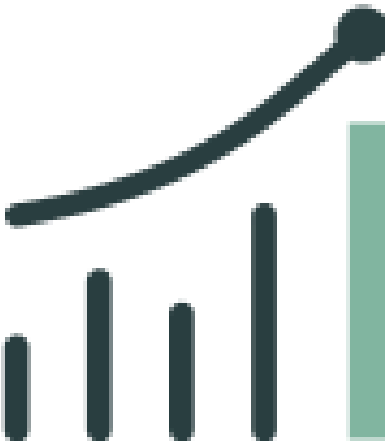
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver



Resolva solicitações de serviço de apólice por meio de casos e tarefas.

Análise e Emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Serviços de linhas comerciais

Colaboradores, processadores e subscritores podem usar Serviços de linhas comerciais para criar e gerenciar solicitações de serviço para apólices de seguro comerciais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Operações de apólice de seguro de propriedades e acidentes
- Operações de subscrição
- Enviar solicitações de serviço de apólice usando a instância ServiceNow ou um portal de autoatendimento
- Modelo de dados aprimorado e flexível para criar estruturas de dados e fluxos de trabalho que atendam às suas necessidades de negócio
- Serviço de gestão de documentos que cobre documentos de entrada e saída e lida com exceções e aprovações
- Personalizado Espaço para funções diferentes

Com esta aplicação, gerencie a iniciação, o processamento, a subscrição, a confirmação e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de linhas comerciais. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando a aplicação Serviços de linhas comerciais (sn_ins_policy_b2b) de ServiceNow Store .

Serviços de linhas comerciais personas

Serviços de linhas comerciais é destinado às seguintes personas:

Personas para Serviços de linhas comerciais

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro que é responsável por configurar a aplicação.
Solicitante	Clientes, representantes de atendimento ao cliente e colaboradores que enviam solicitações de serviço de apólice e verificam o status dos casos. Dois tipos de usuários podem enviar solicitações de política: • Consumidores • Representantes de atendimento ao cliente no front office de uma instituição financeira
Colaborador	Agentes de seguro que enviam solicitações de serviço de apólice.
Gerente	Os gerentes podem exibir o painel e os fluxos de trabalho Otimização de processos.
Processadores	Processadores no back office ou middle office de instituições financeiras que trabalham com seguros de propriedade e acidentes. Eles são responsáveis por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas para Serviços de linhas comerciais

Persona	Descrição
	trabalhar em casos de apólice e tarefas (como tarefas de subscrição e tarefas de serviço de documento) que chegam aos serviços de apólice. Essas funções funcionam em solicitações de política: • Processadores de apólice de seguro • Subscritores de seguro

Configuração do Serviços de linhas comerciais

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação Serviços de linhas comerciais instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Serviços de linhas comerciais

Você pode instalar a aplicação Serviços de linhas comerciais (sn_ins_policy_b2b) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Serviços de linhas comerciais em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviços de linhas comerciais.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

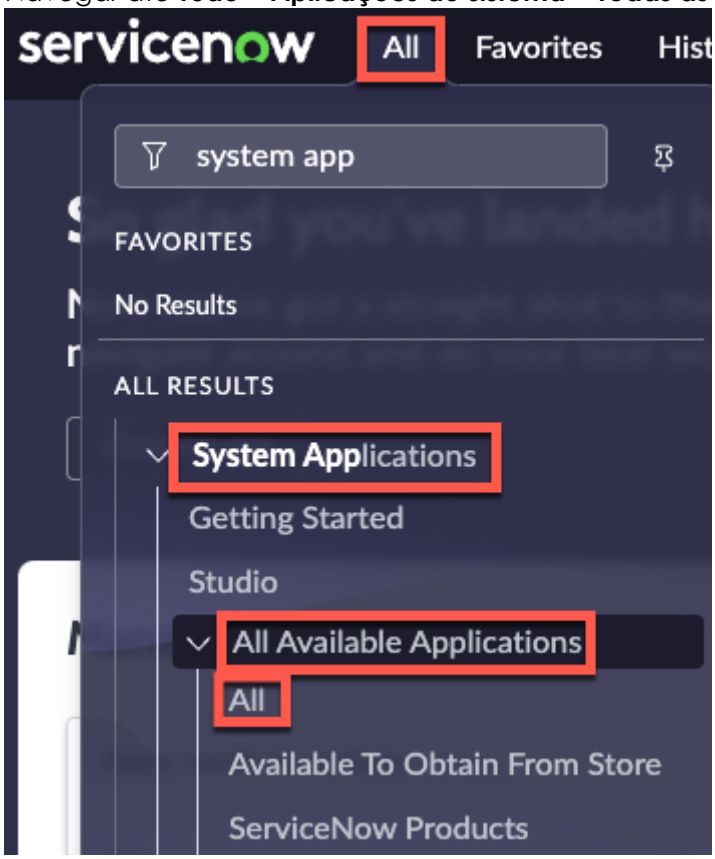
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Serviço de linhas comerciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre sua aplicação Serviços de linhas comerciais (sn_ins_policy_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Serviços de linhas comerciais.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Serviços de linhas comerciais

Revise os componentes instalados com a aplicação Serviços de linhas comerciais e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Serviços de linhas comerciais esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviços de linhas pessoais.

Função necessária: sn_ins_policy_b2b.admin ou administrador

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para caso e tarefa de serviço de apólice. Você deve configurar definições de serviço para: ◦ Serviços de linhas comerciais ◦ Subscrição de linhas comerciais
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Criar fluxos	Crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM para permitir que solicitantes, colaboradores e processadores interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Modificação de interceptadores e seletores de tipo de registro de espaço	Modifique os interceptadores e os seletores de tipo de registro do espaço para configurar os tipos de solicitação de política.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para tarefas e casos de serviço de apólice.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documentos, tipos de do-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	cumentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos.

Como usar o Serviços de linhas comerciais

Saiba como as funções a seguir usam Serviços de linhas comerciais para atualizar apólices, mudar coberturas, revisar e aprovar subscrição e enviar documentos de apólices pessoais.

Com Serviços de linhas comerciais, os solicitantes e colaboradores podem enviar solicitações e os processadores podem trabalhar em casos para os seguintes tipos de caso de apólice pessoal.

Tipos de caso comercial

A política de proprietários de negócios é o tipo de caso comercial disponível.

Espaço

Solicitantes, colaboradores e processadores usam Espaço personalizados para trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para Serviços de linhas comerciais

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do Processador	
Processador de apólice	Trabalha em casos de apólice e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Espaço do colaborador	
Colaborador da política	Envia solicitações de serviço de apólice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários para Serviços de linhas comerciais

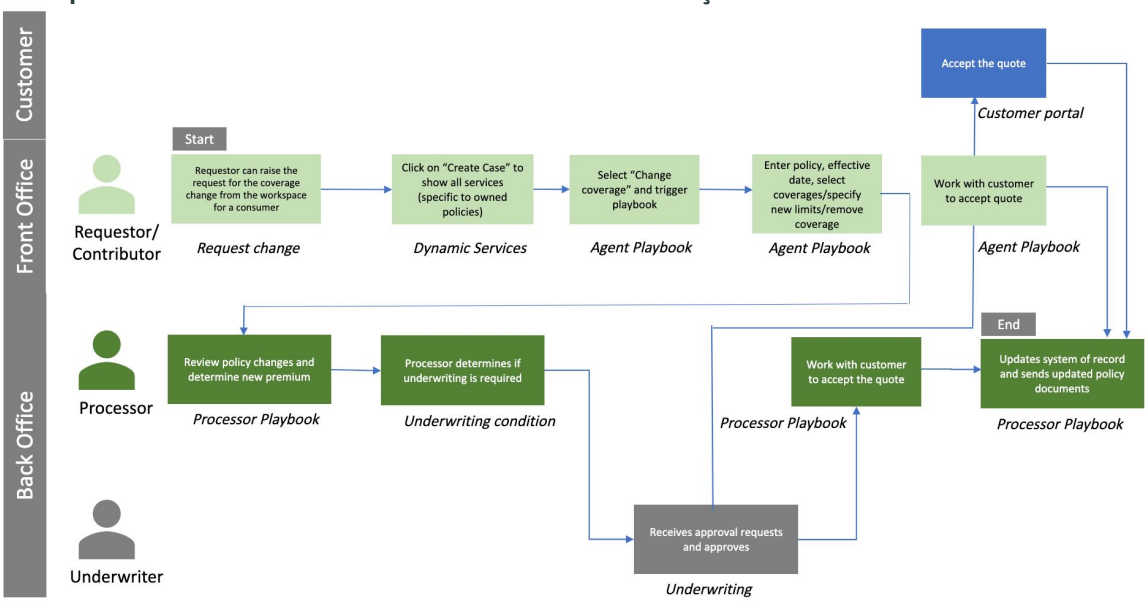
Usuário	Descrição
Espaço da seguradora	
Seguradora	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

Solicitar, revisar e aprovar fluxos de trabalho de solicitação de cobertura de mudança

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de limites de cobertura de mudança, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de política.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de cobertura de política de mudança.

Exemplo de fluxo de trabalho de cobertura de mudança



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para mudar a cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como enviar uma solicitação como solicitante, colaborador ou processador de política

Um solicitante de apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e roteamento para o processador.

Nota: No playbook de caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processadores apropriadas.

Como revisar uma solicitação e enviar uma decisão como um processador

1. No playbook de caso, o processador revisa a solicitação de mudança da apólice e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
   - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
   - Se o processador não tiver certeza se deve aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para um subscritor.
2. Um subscritor revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de política, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de mudança de cobertura no playbook.

Aceitar ou rejeitar uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de política solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Enviar uma solicitação de serviço de apólice

Ajude seus clientes enviando uma solicitação de serviço de apólice para eles.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_policy_b2b.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Solicitantes, colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de apólice para clientes.

Os clientes podem enviar solicitações de serviço de apólice no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviar um formulário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Antes que seus clientes possam enviar uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Crie uma solicitação de serviço de apólice a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Solicitação de serviço de apólice de um registro de cliente	**a.** Na guia **Listas**, em **Cliente**, clique em **Consumidores**. **b.** Clique no registro do cliente que você deseja abrir.
Solicitação de serviço de apólice de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Clique no registro de interação do cliente que você deseja abrir. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de política**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços financeiros**.
6. Em **Categorias**, clique em **Serviço de apólice de seguro**.
7. Clique em um serviço de apólice para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

   Nota: Cada formulário de solicitação de serviço de apólice tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de apólice.

9. Clique em **Enviar**.

Resultados

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de apólice é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de apólice no departamento de serviço de apólice. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído se baseia nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de apólice e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o processador de apólices a resolver o caso.
- Um processador de apólice pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar em um caso de serviço de apólice

Revise um caso de apólice para uma solicitação de serviço de apólice e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os módulos de Serviços de linhas comerciais permitem que os processadores trabalhem em casos e tarefas para contas de apólice comercial. Quando um cliente solicita um serviço de apólice de seguro, um caso de serviço de apólice é criado e atribuído a um processador de apólice de seguro. Depois que o processador atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho configurado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como apólice de seguro, subscrição ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem nas respectivas guias de tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de apólice**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os processadores nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

   Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de apólice, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou em menor número.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.
7. Opcional: Para qualquer trabalho ad hoc, crie uma tarefa de serviço de apólice navegando até a guia **Tarefas de serviço de apólice** do caso e clicando **em Novo**.
8. Clique em **Atualizar**.

Resultados

O fluxo de trabalho de caso aciona as próximas tarefas para a seguradora e o agente de documentos, e o caso passa para a próxima fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Trabalhe nas tarefas associadas ao caso para resolvê-lo.

- Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro.
- Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de serviço de apólice.
- Trabalhar em uma tarefa de serviço de apólice.

Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro

Trabalhe em uma tarefa de subscrição de seguro comercial para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos para um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_uw_b2b.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de serviço de subscrição comercial**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de subscrição, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de serviço de apólice

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrados e enviados) que são necessários para um caso de serviço de apólice.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_document.b2b_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O serviço Processador de documentos determina quais documentos (de entrada e de saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Descubra quais documentos são necessários para o caso:
   - Para obter uma lista de documentos de entrada, clique na guia **Documentos de entrada**.
   - Para obter uma lista de documentos de saída, clique na guia **Documentos de saída**.
6. Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).

Tarefa	Ação
Verificar um documento de entrada ou de saída	**a.** Na lista, clique no documento que você deseja verificar. **b.** Verifique os detalhes do documento e clique em **Verificar**.
Adiar um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e tiver solicitado para enviá-lo em uma data futura, você poderá adiar este documento. **a.** Na lista, clique no documento para adiar. **b.** Clique em **Solicitar adiamento**. **Nota:** Esta opção estará disponível somente se um adiamento estiver habilitado para a categoria de documento.
Solicitar exceção para um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e buscar uma isenção de envio, você poderá solicitar uma exceção para este documento. **a.** Na lista, clique no documento para solicitar uma exceção para. **b.** Clique em **Solicitar exceção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Ação
	Nota: Esta opção estará disponível somente se uma exceção estiver habilitada para a categoria do documento.

Nota: Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir a aprovação de um agente de documentos para fechar a tarefa. Para aprovar, clique na guia **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar**.

7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultados

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho configurado é gerada automaticamente em uma guia de tarefa respectiva do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.

Análise e emissão de relatórios para Serviços de seguro de vida em grupo

O Serviço de linhas comerciais contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os painéis a seguir estão disponíveis para Serviços de linhas comerciais.

Painel do Serviços de linhas comerciais

Painel do Serviços de linhas comerciais

Com o painel Serviços de linhas comerciais, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice pessoal que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: O painel Serviços de linhas comerciais foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

O painel Serviços de linhas comerciais permite monitorar o status dos casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_policy_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar os painéis de Serviços de linhas comerciais

Para acessar o painel Serviços de linhas comerciais, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de linhas comerciais** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Serviços de linhas comerciais** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Serviços de linhas comerciais

Usuário	Uso do painel
Gerente de serviços de linhas comerciais	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de serviço de linhas comerciais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Serviços de linhas comerciais.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de linhas comerciais nesse dia com Fase e Detalhamentos de serviço.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados

Número de casos de linhas comerciais que foram encerrados hoje com Fase e Detalhamentos de serviço.

Linhas comerciais.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de linhas comerciais em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Linhas comerciais: número de casos criados de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de linhas comerciais que foram criados hoje em que o serviço de linhas comerciais é uma conta de cobertura de mudança de BOP.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas comerciais encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Linhas comerciais: número de casos em aberto contendo ANS violado

Número de casos de linhas comerciais em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Linhas comerciais.Número de casos em aberto de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de linhas comerciais em aberto naquele dia em que o serviço de linhas comerciais é uma conta de cobertura de mudança de bop.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos que foram rejeitados por um cliente.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de linhas comerciais que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos que foram rejeitados pela seguradora ou pelo processador.

Detalhamentos

- Fase de caso de apólice
- Motivo de rejeição da apólice
- Serviço de apólice

Referência de serviços de linhas comerciais

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Serviços de linhas comerciais.

Componentes instalados com o Serviço de linhas comerciais

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação da loja Serviços financeiros Commercial Lines Servicing, incluindo tabelas e funções de usuário. As aplicações também instalam plug-ins relacionados e aplicações da loja, caso ainda não estejam instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com o Commercial Lines Servicing

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com o Commercial Lines Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte .
Subscrição de linhas comerciais	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição comercial que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a subscrição de linhas comerciais.
Processador de documentos	Habilita a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de seguro. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com o Serviço de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de apólice de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.admin]	• Conceder funções de serviço de seguro de propriedades e acidentes comerciais • Excluir casos e tarefas	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Serviço de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de apólice comercial • Configurar a aplicação de serviços de seguro de propriedade e acidentes comerciais • Criar e modificar definições de serviço de apólice comercial • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados da apólice comercial	
Processador de apólice comercial [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro comercial • Exibir o status de casos de apólice de seguro comercial, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documento • Registrar interações	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Colaborador de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de apólice para contas gerenciadas por eles.	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Serviço de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Visualizador de apólice de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro comercial e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com o Serviço de linhas comerciais

Tabela	Descrição
Base da apólice [sn_ins_policy_b2b_base]	Linhas pessoais que atendem à extensão da tabela base da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Qualquer linha de tabelas de tipo de caso específico de negócios pode ser estendida para fora desta tabela.
Caso de apólice de seguro de proprietário de negócios [sn_ins_policy_b2b_bop_service]	Tabela de tipo de caso de BOP que contém todos os casos de serviço para apólices de seguro de proprietário de negócio. Esta tabela é uma extensão da tabela Base de política.
Tarefa de apólice de seguro de proprietário de negócios	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas relacionadas a um caso de BOP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Serviço de linhas comerciais

Tabela	Descrição
[sn_ins_policy_b2b_bop_task]	
Informação da propriedade segurada [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas propriedades seguradas que podem ocorrer como parte do serviço de um caso em relação a uma apólice.
Informação da propriedade segurada do participante [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças em uma função que um participante desempenha em uma propriedade segurada que pode ocorrer como parte do serviço de um caso em relação a uma apólice.
Informação do participante da apólice [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nos participantes da apólice que podem ocorrer como parte do serviço de um caso em relação a uma apólice.
Informação de cobertura da apólice [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas de apólice que podem ocorrer como parte do serviço de um caso em relação a uma apólice.

Componentes instalados com a subscrição de linhas comerciais

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação de subscrição de linhas comerciais (sn_ins_uw_b2b), incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

O plug-in de subscrição de linhas comerciais (sn_ins_uw_b2b) é instalado automaticamente com o plug-in de serviços de linhas comerciais.

A subscrição de linhas comerciais gerencia as tarefas de subscrição que são usadas em fluxos de trabalho em Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação de subscrição de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro	Função de administrador do sistema específica	sn_ins_underwrite.underwriter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação de subscrição de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_ins_underwrite.admin	da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas Operações de subscrição de seguro.	
Seguradora de seguro comercial [sn_ins_uw_b2b.underwriter]	• Exibir o status geral das tarefas de subscrição comercial para serviços de apólice de seguro • Trabalho em tarefas de subscrição comercial	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Visualizador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.viewer	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação de subscrição de linhas comerciais

Tabela	Descrição
Subscrição de linhas comerciais	
Tarefa de serviço de subscrição comercial [sn_ins_uw_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de apólice de negócios para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Manutenção de seguro de vida

As solicitações de serviço de apólice de seguro de vida são atendidas por meio de aplicações de vida individual e de vida em grupo.

As solicitações de serviço de apólice de seguro de vida individual e em grupo são compatíveis com as seguintes aplicações:

- Serviços de seguro de vida individual
- Serviços de seguro de vida em grupo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de seguro de vida individual

A aplicação ServiceNow® Serviços de seguro de vida individual (sn_ins_indiv_life) fornece à sua organização as ferramentas para atualizar e manter rapidamente as apólices de seguro de vida individual e invalidez.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar	Solicitação
		
Saiba mais sobre como clientes, agentes de seguros e processadores de apólice usam os Serviços de seguro de vida individual.	Configurar serviços de seguro de vida individual	Envie solicitações de serviço de apólice de seguro.

Tradução automática

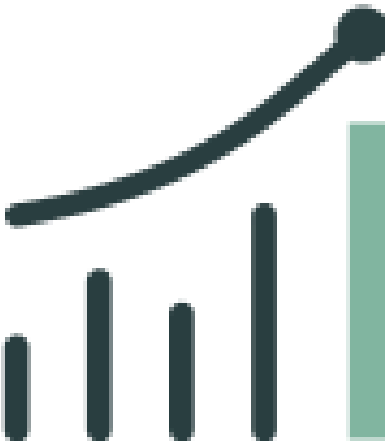
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver



Resolva solicitações de serviço de apólice por meio de casos e tarefas.

Análise e Emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

Como explorar os serviços de seguro de vida individual

Colaboradores, processadores e subscritores podem gerenciar apólices de seguro de vida individual e invalidez, criando casos para iniciar e concluir tarefas de fluxo de trabalho de seguro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Cinco fluxos de linha de base para atualizar informações de política
- Inicie e conclua fluxos de trabalho de seguro usando playbooks e espaços dedicados projetados para cada função. Os playbooks fornecem orientação passo a passo por meio de tarefas para garantir que cada etapa seja concluída na fase certa do processo. Usar ou aprimorar fluxos de serviço de linha de base para Serviços de seguro de vida individual
- Modelo de dados de linha de base para ajudar a criar definições de serviço relevantes e exibir informações precisas sobre a política
- Recurso de processador de documentos para ajudar a coletar e processar documentos de forma inteligente, bem como configurar e enviar documentos para assinatura eletrônica
- Personalizado Espaço para funções diferentes
- Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com ServiceNow® Performance Analytics e ServiceNow® Otimização de processos.

Com a aplicação Serviços de seguro de vida individual, gerencie a iniciação, o processamento e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de vida individual e invalidez. Coordene esforços com departamentos e escritórios para gerenciar tarefas de mudança de apólice de seguro de vida e invalidez. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação de um fluxo de trabalho centralizado.

Serviços de seguro de vida individual personas

Serviços de seguro de vida individual é destinado às seguintes personas.

Personas da aplicação Serviços de seguro de vida individual

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro que é responsável por configurar a aplicação.
Colaborador	Agentes de seguro que enviam solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Gerente	Gerentes que podem exibir os painéis de análise e Otimização de processos.
Processadores	Processadores no middle office ou back office de instituições financeiras que trabalham em mudanças de apólice de seguro de vida. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de política.
Seguradoras	Os subscritores ajudam a revisar e processar solicitações de serviço se suas entradas forem necessárias para resolver um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Serviços de seguro de vida individual

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação Serviços de seguro de vida individual instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar serviços de seguro de vida individual

Você pode instalar a aplicação Serviços de seguro de vida individual (sn_ins_indiv_life) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações deServiços de seguro de vida individual em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Serviço de seguro de vida individual:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

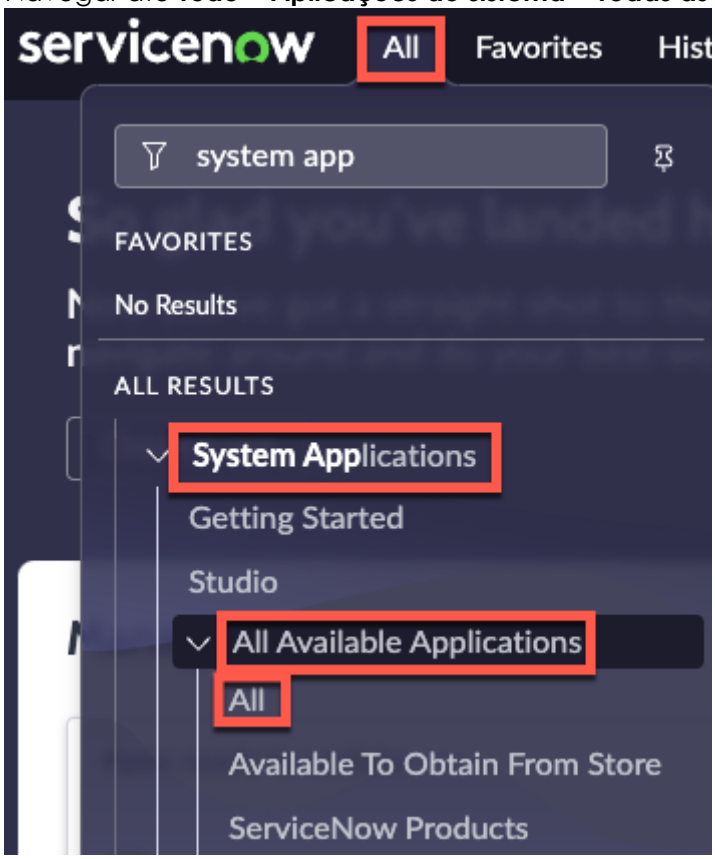
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com os Serviços de seguro de vida individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Serviços de seguro de vida individual (sn_ins_indiv_life) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar serviços de seguro de vida individual

Revise os componentes instalados com a aplicação Serviços de seguro de vida individual e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Serviços de seguro de vida individual esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar serviços de seguro de vida individual.

Função necessária: sn_ins_indiv_life.admin ou administrador

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para caso e tarefa de serviço de apólice. Você deve configurar definições de serviço para: ◦ Serviços de seguro de vida individual ◦ Subscrição de seguro de vida individual
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Criar fluxos	Crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM para permitir que solicitantes, colaboradores e processadores interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Modificação de interceptadores e seletores de tipo de registro de espaço	Modifique os interceptadores e os seletores de tipo de registro do espaço para configurar os tipos de solicitação de política.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para tarefas e casos de serviço de apólice.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documentos, tipos de do-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	cumentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos.

Referência de serviços de seguro de vida individual

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Serviços de seguro de vida individual.

Componentes instalados com os Serviços de seguro de vida individual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Serviços de seguro de vida individual, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Nome do plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).
Operações de subscrição de seguro de vida individual [sn_ins_indiv_uw]	Permite que as seguradoras roteiam solicitações de serviço para seguradoras com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os subscritores podem colaborar com as equipes de distribuição e serviço por meio de um fluxo de trabalho.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte .
Operações de subscrição de seguro de vida individual	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição de apólice individuais que são usadas em fluxos de trabalho de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Subscrição de seguro de vida individual.
Processador de documentos	Habilita a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Aplicativo da Store	Descrição
	serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .
Usuário do colaborador do CSM	Permite que equipes de middle office criem casos para solicitações de clientes. Para obter mais informações, consulte CSM Contributor User Configurar usuários colaboradores .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de apólice individual [sn_ins_indiv_life.admin]	• Conceder funções de serviço de seguro individual • Excluir casos e tarefas de apólice individuais • Configurar a aplicação Serviços de seguro de vida individual • Criar e modificar definições de serviço de apólice individuais • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados da apólice individual	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_ins_indiv_life.processor • sn_ins_indiv_life.processor_connector
Gerente de seguro de vida individual [sn_ins_indiv_life.manager]	• Exibir os relatórios Performance Analytics no	• sn_ins_indiv_life.processor • sn_ins_indiv_life.processor_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	painel Serviços de seguro de vida individual • Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de seguro	
Processador de apólice individual [sn_ins_indiv_life.processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro individual • Exibir o status de casos de apólice de seguro individuais, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documento • Registrar interações	• sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_doc_processor.agente • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Conector do processador de apólice individual [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• Acesse e exiba o status de casos de apólice de seguro de vida e invalidez individuais, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentação para contas de clientes gerenciadas por eles. • Criar, atualizar e encerrar casos e tarefas de contas de clientes	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_doc_processor.agente • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_ins_indiv_life.line_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	gerenciadas por eles • Registrar interações	
Colaborador de apólice individual [sn_ins_indiv_life.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de apólice para contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_ins_indiv_life.line_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Visualizador de política individual [sn_ins_indiv_life.viewer]	Exibir casos de apólice de seguro individual e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.info_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Tabela	Descrição
Base da apólice de vida individual	A tabela Base de política estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Tabela	Descrição
[sn_ins_indiv_life_base]	
Caso de apólice de vida individual [sn_ins_indiv_life_service]	A tabela Caso de serviço de apólice estende a tabela Base de apólice. Armazena todos os casos de serviço de apólice para serviços ao consumidor para o Serviços de seguro de vida individual
Tarefa de apólice de vida individual [sn_ins_indiv_life_task]	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas de política para serviços de política para o Serviços de seguro de vida individual
Linha de cobertura da apólice [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas de serviços de apólice para Serviços de seguro de vida individual

Componentes instalados com a Subscrição de seguro de vida individual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de Subscrição de seguro de vida individual, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro individual. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas de Subscrição de seguro de vida individual.	sn_ins_indiv_uw.underwriter
Seguradora de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.underwriter]	• Exibir o status geral das tarefas de subscrição de apólice de seguro individual para	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	serviços de apólice de seguro • Trabalhar em tarefas de subscrição de apólice individual	• sn_bom,b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Visualizador de subscrição de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.viewer]	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro individual	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida individual

Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de Subscrição de seguro de vida individual [sn_ins_indiv_uw_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de apólice individuais para todas as aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Como usar o Serviços de seguro de vida individual

Saiba como as funções a seguir usam Serviços de seguro de vida individual para atualizar apólices, revisar e aprovar a subscrição e enviar documentos para apólices de vida individual.

Com Serviços de seguro de vida individual, os colaboradores/processadores podem enviar casos em nome do cliente e os processadores/subscritores podem trabalhar nos casos levantados no tipo de caso de apólice individual.

Fluxos de trabalho predefinidos no tipo de caso de apólice de vida individual

- Aumentar cobertura
- Diminuir cobertura
- Cancelar apólice
- Converter de temporária para permanente
- Adicionar/alterar beneficiário

Espaço

Colaboradores e processadores usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para Serviços de seguro de vida individual

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do Processador	
Processador de apólice	Trabalha em casos de política e tarefas para atender a solicitações geradas em políticas.
Espaço do colaborador	
Colaborador da política	Envia solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Espaço da seguradora	
Seguradora	Exibe o status das tarefas e trabalha em tarefas específicas de subscrição.

Tradução automática

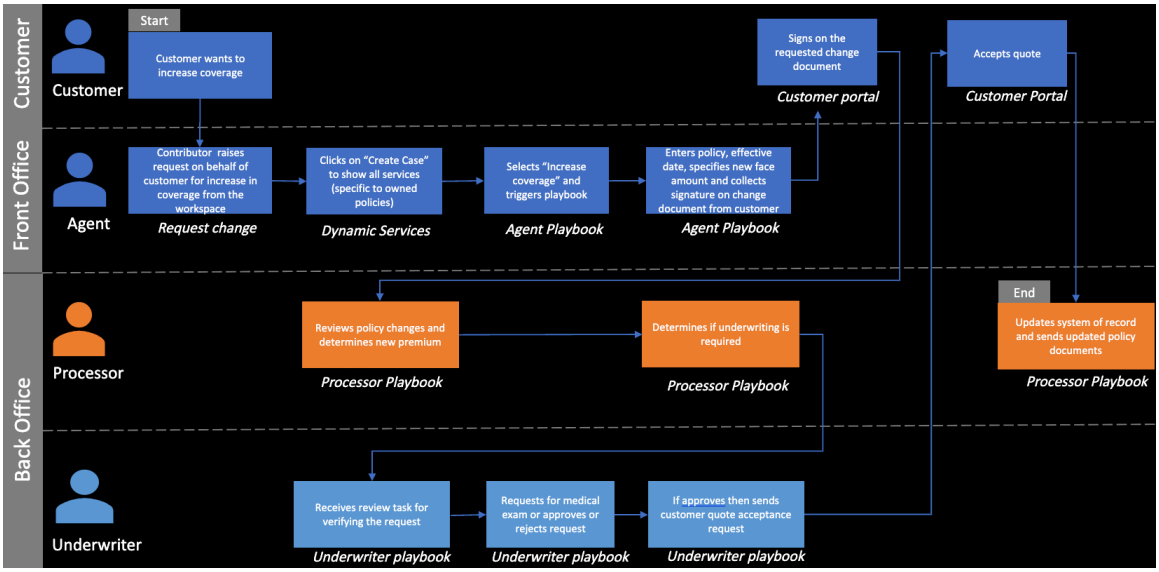
Solicitar, revisar e aprovar fluxos de trabalho de solicitação de aumento de cobertura

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho de aumento de cobertura, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de apólice de seguro de vida individual.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de aumento de cobertura.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de seguro de vida individual - Exemplo de fluxo de trabalho para aumentar a cobertura



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para aumentar a cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como enviar uma solicitação como colaborador ou processador de políticas

Um colaborador de apólice de seguro cria uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e uma tarefa é criada para enviar uma solicitação para enviar ao cliente o documento .pdf de aumento de cobertura para sua assinatura. Depois que o cliente assina o documento e o colaborador envia o caso.

Nota: No playbook de caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processadores apropriadas.

Como revisar uma solicitação e enviar uma decisão como um processador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. No playbook de caso, o processador revisa a solicitação de mudança da apólice e determina o novo valor do prêmio. O processador determina se a subscrição é necessária.
   - Se o processador aprovar a solicitação, uma cotação para a mudança de cobertura de aumento solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
   - Se o processador não tiver certeza se deve aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para um subscritor.
   - Se o processador rejeitar a solicitação, o caso será encerrado.
2. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de aumento de cobertura no playbook.

Como aprovar ou rejeitar um caso como subscritor

Quando um processador não tem certeza se deve aprovar a mudança solicitada e uma tarefa criada avança o caso para a seguradora, a seguradora revisa os detalhes do caso, pode solicitar um exame médico para o cliente ou aprovar ou rejeitar o caso. Se a seguradora aprovar o caso para autorizar a solicitação de mudança de aumento de cobertura, uma cotação de prêmio atualizada para será enviada ao cliente ou colaborador.

Aceitar ou rejeitar uma cotação como cliente

Depois que um colaborador ou processador atualiza e envia ao cliente o documento de aumento de cobertura com as mudanças na assinatura do cliente, o cliente revisa os detalhes da solicitação e assina o documento. Depois que o processador ou subscritor aprova a solicitação de aumento de cobertura, o cliente recebe uma cotação de prêmio ajustada e pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de serviço de seguro de vida individual

Um processador ou colaborador pode iniciar o processo de solicitação de apólice criando um caso de seguro de vida individual em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_indiv_life.processor, sn_ins_indiv_life.processor_connector ou sn_ins_indiv_life.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de apólice individuais para clientes de seu espaço.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Crie um caso a partir da lista de casos de serviço de seguro de vida individual ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de seguro de vida individual da lista de casos de seguro de vida individual	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de seguro de vida individual**, clique em **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.
Caso de seguro de vida individual de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, selecione **Minhas interações**. **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Selecione **Criar caso**. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione o serviço de seguro de vida individual para o qual você deseja criar um caso.
   - **Adicionar/alterar beneficiário**
   - **Aumentar cobertura**
   - **Diminuir cobertura**
   - **Converter de temporária para permanente**
   - **Cancelar apólice**
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de apólice é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de apólice no departamento de serviço de apólice. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído se baseia nas regras de atribuição.

Como trabalhar em um caso de serviço de seguro de vida individual

Trabalhe em um caso de seguro de vida individual para revisar as informações da apólice, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e concluir a solicitação de serviço de apólice.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_indiv_life.processor ou sn_ins_indiv_life.processor_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente exige uma mudança na apólice de seguro, um colaborador de vida individual, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de seguro e de documentos concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de apólice, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação. As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis na guia Tarefas do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de seguro de vida individual**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de seguro de vida individuais, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os processadores nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciação** para inserir detalhes da apólice ou mudanças de cobertura, coletar documentos do cliente e enviar o caso para revisão.
   - **Revisão do processador** para verificar documentos do cliente, revisar detalhes da apólice e enviar a revisão.
   - **Aceitação do cliente** para atualizar com a decisão do cliente de aceitar ou rejeitar a cotação.
   - **Execução** para ativar a mudança aceita, atualizar o registro da apólice, enviar documentos da apólice atualizados para o cliente e fechar o caso.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.
7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de política	Ação
Para verificar uma mudança ou um documento	◦ No playbook de caso, clique em **Marcar como concluído**. ◦ No formulário de tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
Para enviar uma revisão	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

Resultados
O caso é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida individual

Um subscritor pode trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida individual para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos de um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_indiv_uw.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.
Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa na lista de tarefas de subscrição.

Opção	Descrição
Na lista de tarefas de subscrição de seguro de vida individual	**a.** Na guia **Listas**, em **Vida individual UW Sserviço Tpede**, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim**. ▪ Para todas as tarefas de subscrição, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
5. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa do formulário de tarefa de subscrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de subscrição	Ação
Para revisar a mudança de cobertura	◦ Para solicitar outras ações, selecione **Solicitar exame médico**. ◦ Para fechar a tarefa: ▪ No playbook de caso, clique em **Marcar como concluído**. ▪ No formulário de tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
Para enviar uma revisão	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

7. Selecione **Atualizar**.

Análise e emissão de relatórios para Serviços de seguro de vida individual

Serviços de seguro de vida individual contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os painéis a seguir estão disponíveis para Serviços de seguro de vida individual.

Painel do Serviços de seguro de vida individual

Painel do Serviços de seguro de vida individual

Com o painel Serviços de seguro de vida individual, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice individual que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: O painel Serviços de seguro de vida individual foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

O painel Serviços de seguro de vida individual permite monitorar o status dos casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_indiv_life.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de seguro de vida individual

Para acessar o painel Serviços de seguro de vida individual, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida individual** > **Análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida individual** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Serviços de seguro de vida individual

Usuário	Uso do painel
Gerente de apólice de seguro de vida individual	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de seguro e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou indivíduo • Monitorar os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de apólice de vida individual	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Individual Life and Disability Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de linhas pessoais nesse dia com Fase e Detalhamentos de serviço.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados

Número de casos de seguro de vida individuais que foram encerrados hoje com Fase e Detalhamentos de serviço.

Individual Life and Disability Servicing.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de seguro de vida individual em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de seguro de vida individuais encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto com ANS violado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de seguro de vida individual em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto

Número de casos de vida individual em aberto nesse dia.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos encerrados que foram rejeitados por clientes nos últimos 30 dias, em que a solução proposta pelo agente foi rejeitada.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de seguro de vida individuais que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos encerrados nos últimos 30 dias que foram rejeitados por um processador ou seguradora.

Detalhamentos

- Fase de caso individual
- Motivo da rejeição de seguro de vida individual
- Serviço de seguro de vida individual

Serviços de seguro de vida em grupo

A aplicação ServiceNow® Serviços de seguro de vida em grupo (sn_ins_group_life) fornece à sua organização as ferramentas para estabelecer, atualizar e manter apólices de seguro de vida em grupo e invalidez.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, agentes de seguros e processadores de apólice usam o Group Life Servicing.

Configurar



Configurar serviços de seguro de vida em grupo

Solicitar



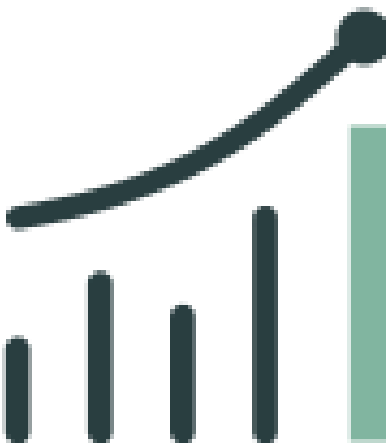
Envie solicitações de serviço de apólice de seguro.

Resolver



Resolva solicitações de serviço de apólice por meio de casos e tarefas.

Análise e Emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência		
 Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.		

Explorando serviços de seguro de vida em grupo

Colaboradores, processadores e subscritores podem gerenciar apólices de seguro de vida em grupo e invalidez, criando casos para iniciar e concluir tarefas de fluxo de trabalho de seguro.

Principais recursos

- Fluxo de serviço de linha de base para alterar informações do membro da política de grupo
- Inicie e conclua fluxos de trabalho de seguro usando playbooks e espaços dedicados projetados para cada função. Os playbooks fornecem orientação passo a passo por meio de tarefas para garantir que cada etapa seja concluída na fase certa do processo. Use ou aprimore fluxos de serviço de linha de base para Serviços de seguro de vida em grupo.
- Modelo de dados de linha de base para ajudar a criar definições de serviço relevantes e exibir informações precisas sobre a política
- Recurso de processador de documentos para ajudar a coletar e processar documentos de forma inteligente, bem como configurar e enviar documentos para assinatura eletrônica
- Personalizado Espaço para funções diferentes
- Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com ServiceNow® Performance Analytics e ServiceNow® Otimização de processos.

Com a aplicação Group Life Servicing, gerencie o início, o processamento e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de vida em grupo e invalidez. Coordene esforços com departamentos e escritórios para gerenciar tarefas de mudança de apólice de seguro de vida. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação de um fluxo de trabalho centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas de serviço de vida em grupo

Os serviços de seguro de vida em grupo são destinados às seguintes personas.

Personas para a aplicação Group Life Servicing

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro que é responsável por configurar a aplicação.
Colaborador	Agentes de seguro que enviam solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Gerente	Gerentes que podem exibir os painéis de análise e Otimização de processos.
Processadores e conectores de processador	Processadores no middle office ou back office de instituições financeiras que trabalham em mudanças de apólice de seguro de vida. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de política.
Seguradoras	Os subscritores ajudam a revisar e processar solicitações de serviço se suas entradas forem necessárias para resolver um caso.

Configuração de serviços de seguro de vida em grupo

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação de Serviços de vida em grupo instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Instalar serviços de seguro de vida em grupo

Você pode instalar a aplicação Serviços de seguro de vida em grupo (sn_ins_group_life) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações de Serviços de vida em grupo em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes itens são instalados com sn_ins_group_life:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

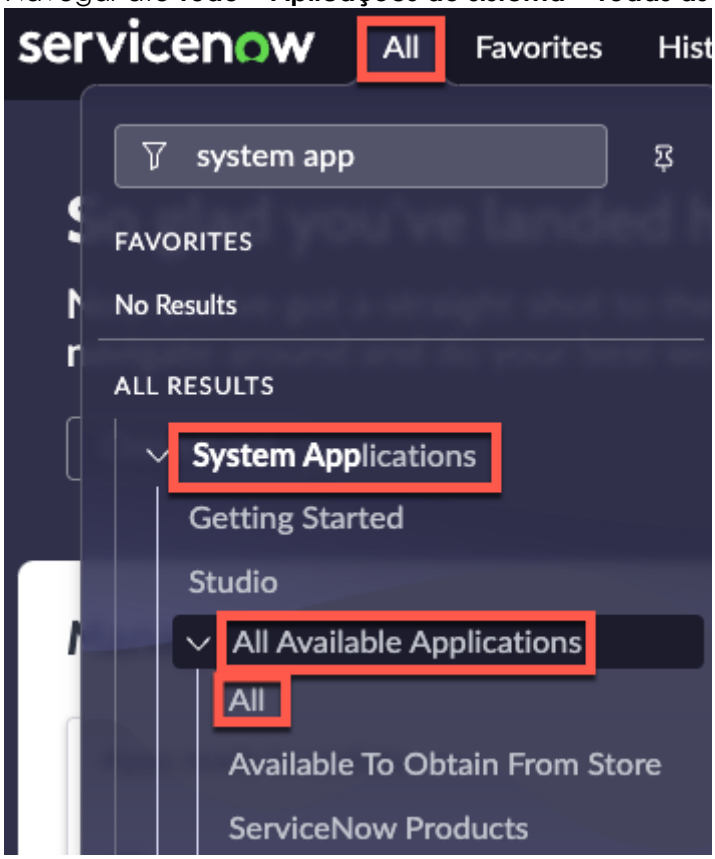
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Group Life Servicing.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Group Life and Disability Servicing (sn_ins_group_life) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar serviços de vida em grupo

Revise os componentes instalados com a aplicação Group Life Servicing e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Serviços de vida em grupo esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar serviços de seguro de vida em grupo.

Função necessária: sn_ins_group_life.admin ou administrador

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para caso e tarefa de serviço de apólice. Você deve configurar definições de serviço para: ◦ Group Life and Disability Servicing ◦ Subscrição de seguro de vida em grupo e invalidez
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Criar fluxos	Crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM para permitir que solicitantes, colaboradores e processadores interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Modificação de interceptadores e seletores de tipo de registro de espaço	Modifique os interceptadores e os seletores de tipo de registro do espaço para configurar os tipos de solicitação de política.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para tarefas e casos de serviço de apólice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos.

Referência de serviços de seguro de vida em grupo

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Group Life Servicing.

Componentes instalados com o Group Life Servicing

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Group Life Servicing, incluindo tabelas e funções de usuário. As aplicações também instalam plug-ins relacionados e aplicações da loja, caso ainda não estejam instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Group Life Servicing

Nome do plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).
Subscrição de seguro de vida em grupo e invalidez [sn_ins_group_uw]	Permite que as seguradoras roteiam solicitações de serviço para seguradoras com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os subscritores podem colaborar com as equipes de distribuição e serviço por meio de um fluxo de trabalho.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte .
Subscrição de seguro de vida em grupo	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição de apólice de seguro em grupo que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Subscrição de seguro de vida em grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Processador de documentos	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos usadas em fluxos de trabalho de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .
Usuário do colaborador do CSM	Permite que equipes de middle office criem casos para solicitações de clientes. Para obter mais informações, consulte CSM Contributor User Configurar usuários colaboradores .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de política de grupo [sn_ins_group_life.admin]	• Conceder funções de serviço de seguro em grupo • Excluir casos e tarefas de política de grupo • Configurar a aplicação Group Life Servicing • Criar e modificar definições de serviço de política de grupo • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados da política de grupo	• decisão_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.processor
Gerente de seguro de vida em grupo [sn_ins_group_life.manager]	• Exibir os relatórios Performance Analytics no painel Serviços	• sn_ins_group_life.processor • sn_ins_group_life.processor_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de seguro de vida em grupo • Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de seguro	
Processador de política de grupo [sn_ins_group_life.processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro em grupo • Exibir o status de casos de apólice de seguro em grupo, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documento • Registrar interações	• sn_doc_processor.agente • sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_group_uw.viewer
Conector do processador de política de grupo [sn_ins_group_life.processor_connector]	• Acesse e exiba o status de casos de apólice de seguro de vida e invalidez individuais, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentação para contas de clientes gerenciadas por eles. • Criar, atualizar e encerrar casos e tarefas de contas de clientes	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_ins_group_uw.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	gerenciadas por eles • Registrar interações	
Colaborador da política de grupo [sn_ins_group_life.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de apólice para contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_ins_group_uw.viewer • sn_bom.b2b_contributor
Visualizador de política de grupo [sn_ins_group_life.viewer]	Exibir casos de apólice de seguro em grupo e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Tabela	Descrição
Base da apólice de vida em grupo [sn_ins_group_life_base]	
Caso de apólice de vida em grupo	

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Tabela	Descrição
[sn_ins_group_life_service]	
Tarefa de apólice de vida em grupo [sn_ins_group_life_task]	
Informação da propriedade segurada [sn_ins_group_life_insured_property_info]	
Informação de cobertura da apólice [sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

Componentes instalados com a Subscrição de seguro de vida em grupo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de Subscrição de seguro de vida em grupo e invalidez, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida em grupo

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro em grupo [sn_ins_group_uw.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro em grupo. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas de subscrição de seguro de vida em grupo.	sn_ins_group_uw.underwriter
Seguradora de seguro em grupo [sn_ins_group_uw.underwriter]	• Exibir o status geral das tarefas de subscrição de apólice de seguro em grupo para serviços de apólice de seguro • Como trabalhar em tarefas de subscrição de apólice de seguro de grupo	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.b2b_agent
Visualizador de subscrição de seguro em grupo	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados	sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida em grupo

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_ins_group_uw.viewer]	para serviços de apólice de seguro em grupo	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida em grupo

Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de subscrição de seguro de vida em grupo [sn_ins_group_uw_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de apólice de grupo para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Como usar o Serviços de seguro de vida em grupo

Saiba como as funções a seguir usam Serviços de seguro de vida em grupo para atualizar apólices, revisar e aprovar subscrição e enviar documentos para apólices de vida em grupo.

Com Serviços de seguro de vida em grupo, os colaboradores podem enviar solicitações e os processadores podem trabalhar nos casos gerados para o tipo de caso de política de grupo.

Fluxos de trabalho predefinidos no tipo de caso de apólice de vida em grupo

Alterar informações de membro é o fluxo de trabalho disponível no tipo de caso de apólice de grupo.

Espaço

Colaboradores e processadores usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para Serviços de seguro de vida em grupo

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários para Serviços de seguro de vida em grupo

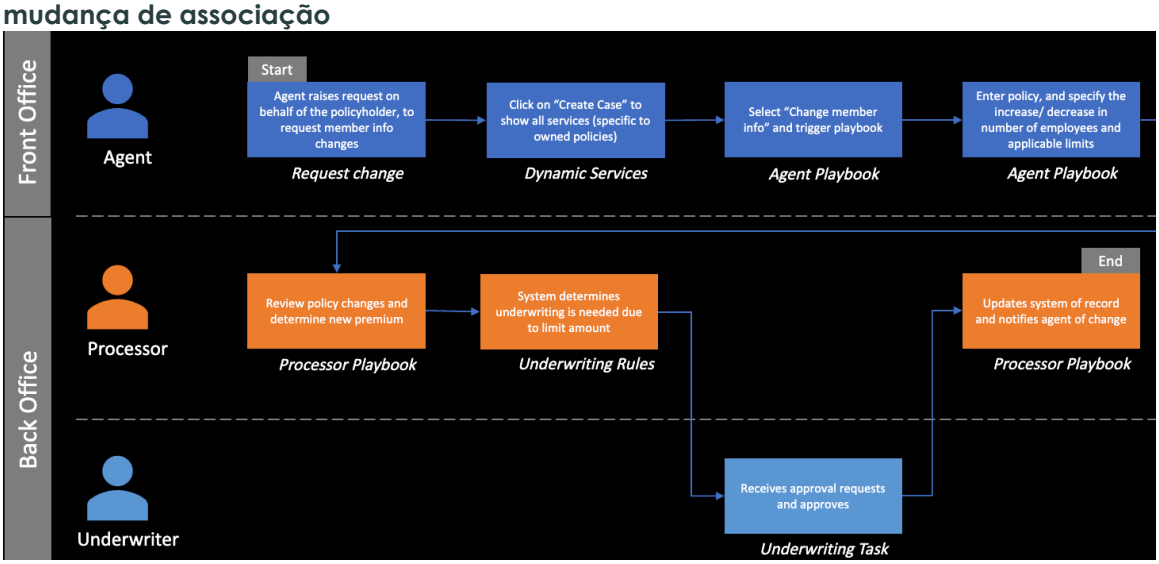
Usuário	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do Processador	
Processador de apólice	Trabalha em casos de apólice e tarefas para atender a solicitações de contas.
Espaço do colaborador	
Colaborador da política	Envia solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Espaço da seguradora	
Seguradora	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

Solicitar, revisar e aprovar fluxos de trabalho de solicitação de associação de mudança

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de mudança de informações de membro, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de membro de seguro de vida em grupo.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de associação de política de mudança.

Serviços de seguro de vida em grupo - Exemplo de fluxo de trabalho de mudança de associação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de mudança de associação de uma política para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como enviar uma solicitação como colaborador ou processador de políticas

Um colaborador de apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e roteamento para o processador.

Nota: No playbook de caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processadores apropriadas.

Como revisar uma solicitação e enviar uma decisão como um processador

1. No playbook de caso, o processador revisa a solicitação de mudança da apólice e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
   - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
   - Se o processador não tiver certeza se deve aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para um subscritor.
2. Um subscritor revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de política, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de associação de mudança no playbook.

Como aprovar ou rejeitar um caso como subscritor

Quando um processador não tem certeza se deve aprovar a mudança solicitada e uma tarefa criada avança o caso para a seguradora, a seguradora revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se a seguradora aprovar o caso para autorizar a solicitação de mudança da apólice, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aceitar ou rejeitar uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de política solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de serviço de seguro de vida em grupo

Um processador ou colaborador pode iniciar o processo de solicitação de informações de membro da mudança criando um caso de seguro de vida em grupo em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.processor_connector ou sn_ins_group_life.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor CSM ou usuários colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política de grupo para clientes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Crie um caso a partir da lista de casos de serviço de seguro de vida em grupo ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de seguro de vida em grupo da lista de casos de seguro de vida em grupo	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de seguro de vida em grupo**, clique em **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.
Caso de seguro de vida em grupo de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Selecione **Criar caso**. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Vida em grupo - Mudar informações do membro**.
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de apólice é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de apólice no departamento de serviço de apólice. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído se baseia nas regras de atribuição.

Como trabalhar em um caso de serviço de apólice de seguro de vida em grupo

Trabalhe em um caso de seguro de vida em grupo para alterar ou revisar as informações do membro e conclua a solicitação de serviço de apólice.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.contributorou sn_ins_group_life.processor_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente exige uma mudança na apólice de seguro, um colaborador de seguro de vida do Grupo, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de seguro e de documentos concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de apólice, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Grupo casos de serviço de vida**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de Grupo, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os processadores nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Inicie e revise** para inserir detalhes da apólice ou mudanças de cobertura, coletar documentos do cliente e enviar o caso para revisão.
- **Revisão do processador** para verificar documentos do cliente, revisar detalhes da apólice e enviar a revisão.
- **Aceitação do cliente** para atualizar com a decisão do cliente de aceitar ou rejeitar a cotação.
- **Execução** para ativar a mudança aceita, atualizar o registro da apólice, enviar documentos da apólice atualizados para o cliente e fechar o caso.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa.

Tarefa de política	Ação
Para verificar uma mudança ou um documento	◦ No playbook de caso, clique em **Marcar como concluído**. ◦ No formulário de tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
Para enviar uma revisão	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

Resultados
O caso é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida em grupo

Um subscritor pode trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida em grupo para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos de um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_group_uw.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa na lista de tarefas de subscrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Na lista de tarefas de subscrição de seguro de vida em grupo	**a.** Na guia **Listas**, em **Vida em grupo UW Sserviço Tsolicita**, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim**. ▪ Para todas as tarefas de subscrição, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
5. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa do formulário de tarefa de subscrição.

Tarefa de subscrição	Ação
Para revisar a mudança de cobertura	Para fechar a tarefa: ◦ No playbook de caso, clique em **Marcar como concluído**. ◦ No formulário de tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
Para enviar uma revisão	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

7. Selecione **Atualizar**.

Análise e emissão de relatórios para Serviços de seguro de vida em grupo

Serviços de seguro de vida em grupo contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os painéis a seguir estão disponíveis para Serviços de seguro de vida em grupo.

Painel do Serviços de seguro de vida em grupo

Painel do Serviços de seguro de vida em grupo

Com o painel Serviços de seguro de vida em grupo, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice de seguro em grupo que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: O painel Serviços de seguro de vida em grupo foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Serviços de seguro de vida em grupo permite monitorar o status dos casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_group_life.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de seguro de vida em grupo

Para acessar o painel Serviços de seguro de vida em grupo, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida em grupo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida em grupo** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Serviços de seguro de vida em grupo

Usuário	Uso do painel
Gerente de apólice de seguro de vida em grupo	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de apólice de seguro de vida em grupo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores

Group Life and Disability Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de linhas pessoais nesse dia com Fase e Detalhamentos de serviço.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados

Número de casos de seguro de vida em grupo que foram encerrados hoje com Fase e Detalhamentos de serviço.

Group Life and Disability Servicing.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de vida em grupo em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Group Life and Disability Servicing.Alterar informações de membros de vida em grupo

Número de casos de seguro de vida em grupo em que o serviço de apólice está alterando as informações do membro.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de seguro de vida em grupo encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de vida em grupo abertos naquele dia que violaram um ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto

Número de casos de vida em grupo em aberto nesse dia.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos encerrados que foram rejeitados por clientes nos últimos 30 dias, em que a solução proposta pelo agente foi rejeitada.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de seguro de vida em grupo que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus os casos que violaram um ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos encerrados nos últimos 30 dias que foram rejeitados por um processador ou seguradora.

Group Life and Disability Servicing.Enviar documentos de apólice de vida em grupo

Número de casos de seguro de vida em grupo em que o serviço de apólice está enviando documentos de apólice.

Group Life and Disability Servicing.Atualizar apólice de vida em grupo

Número de casos de seguro de vida em grupo em que o serviço de apólice está atualizando uma apólice.

Detalhamentos

- Fase de caso de grupo
- Motivo da rejeição de vida em grupo
- Assistência de vida em grupo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de sinistros

ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) O for Insurance oferece várias aplicações que oferecem suporte ao processamento automatizado de sinistros em diferentes linhas de negócios.

Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) aplicações de sinistros oferecem duas abordagens de implementação:

- Extensão do tipo de caso: nesta abordagem, as aplicações de sinistros exigem a extensão de um tipo de caso da tabela base para criar uma linha de fluxo específico de negócios.
- Declaração genérica: nesta abordagem, a aplicação fornece uma estrutura robusta pronta para uso que pode ser aproveitada para criar um processo de declaração de ponta a ponta com algumas etapas de configuração.

Revise a tabela a seguir para obter mais informações sobre as aplicações de sinistros disponíveis em FSO para simplificar seus processos de sinistros.

Lista de FSO aplicações de sinistros de seguro

Aplicação de sinistros	Descrição	Abordagem de implementação
Sinistros de linhas comerciais	A aplicação Sinistros de linhas comerciais permite que sua organização crie e gerencie sinistros de seguro comercial.	Extensão do tipo de caso
Sinistros de linhas pessoais	A aplicação Sinistros de linhas pessoais permite que você configure rapidamente as várias fases do processo de sinistro de seguro pessoal, desde o primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro.	Extensão do tipo de caso
Sinistro de seguro de vida individual	Com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual, você pode gerenciar o início, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro de vida individual para seus clientes.	Extensão do tipo de caso
Créditos de seguro	A aplicação Créditos de seguro fornece uma estrutura flexível para configurar um fluxo de trabalho de sinistros abrangente, de ponta a ponta e genérico para a linha de negócios desejada.	Sinistro genérico

Sinistros de linhas comerciais

A aplicação Sinistros de linhas comerciais permite que sua organização configure rapidamente as várias fases do processo de sinistro. Esse processo, que vai do primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro, permite que processadores, reguladores e agentes de investigação especial gerenciem sinistros de seguro comercial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre como processadores e reguladores usam sinistros de linhas comerciais.

Configurar



Configurar sinistros de linhas comerciais

Gerenciar



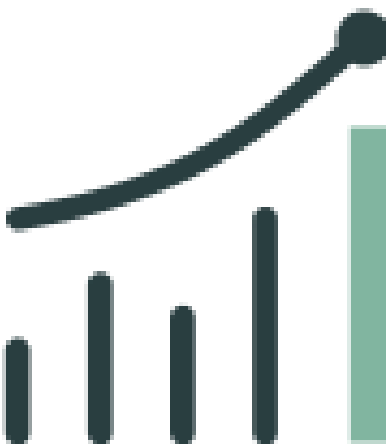
Gerencie casos de sinistros de seguro desde o primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Análise e Emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com um painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize processos e identifique oportunidades de melhoria.

Tradução automática

Explorando Sinistros de linhas comerciais

Saiba como os representantes, processadores, reguladores, agentes de investigação especial e gerentes do primeiro aviso de perda (FNOL) podem usar a aplicação Sinistros de linhas comerciais para criar e gerenciar sinistros de seguro comercial.

Com a aplicação Sinistros de linhas comerciais, você pode gerenciar a iniciação, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro para seus clientes comerciais a partir de um fluxo de trabalho centralizado. Com esta aplicação, você pode coordenar com os departamentos e escritórios de investigação especial para gerenciar as tarefas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de sinistros. Você também pode coletar e validar a documentação necessária do sinistro, investigar o sinistro e liquidá-lo.

Principais recursos

- Um modelo de dados de sinistros que você pode usar para criar qualquer serviço de sinistros
- Fluxos de trabalho de sinistros que você pode gerenciar usando os casos em uma aplicação dedicada
- Visualização de todos os registros de sinistro de um cliente
- Playbooks e espaços dedicados que são criados para várias personas de sinistro
- Principais estatísticas e desempenho que você pode gerenciar e rastrear com Performance Analytics e Otimização de processos
- Um fluxo de trabalho de linha de base em que você pode exibir os sinistros desde o primeiro aviso de perda até o fechamento do sinistro

Sinistros de linhas comerciais personas

A tabela a seguir mostra quais personas da sua organização podem usar a aplicação Sinistros de linhas comerciais.

Sinistros de linhas comerciais personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de sinistros que é responsável por configurar a aplicação.
Representante do primeiro aviso de perda (FNOL)	Pessoa do front office que cria um caso de sinistro em nome de um cliente e carrega os documentos relevantes.
Processadores de sinistros	Processadores no middle office ou back office das instituições de seguro que trabalham com sinistros. Eles trabalham nos casos de sinistro e nas tarefas que chegam aos serviços de sinistros e encerram os casos de sinistro.
Agentes da Unidade de investigação especial (SIU)	Departamento que investiga os possíveis casos de sinistros de fraude.
Regulador de sinistros	Pessoa que coleta e verifica os documentos, detalhes da avaliação de sinistro e benefícios de seguro, como despesas, franquias e coberturas. O regulador também determina se uma investigação de fraude é necessária e, em seguida, liquida o sinistro.
Gerente de sinistros	O gerente que aprova as reservas e as solicitações de pagamento e pode exibir uma visão geral de todos os sinistros, incluindo Otimização de processos painéis e Performance Analytics painéis e relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Sinistros de linhas comerciais

Você pode instalar e configurar a aplicação Sinistros de linhas comerciais para que seus representantes, processadores e reguladores de primeiro aviso de perda (FNOL) possam começar a atender seus sinistros de seguro comercial.

Instalar Sinistros de linhas comerciais

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Sinistros de linhas comerciais (sn_ins_claim_cml).A aplicação instala ServiceNow Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Sinistros de linhas comerciais:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

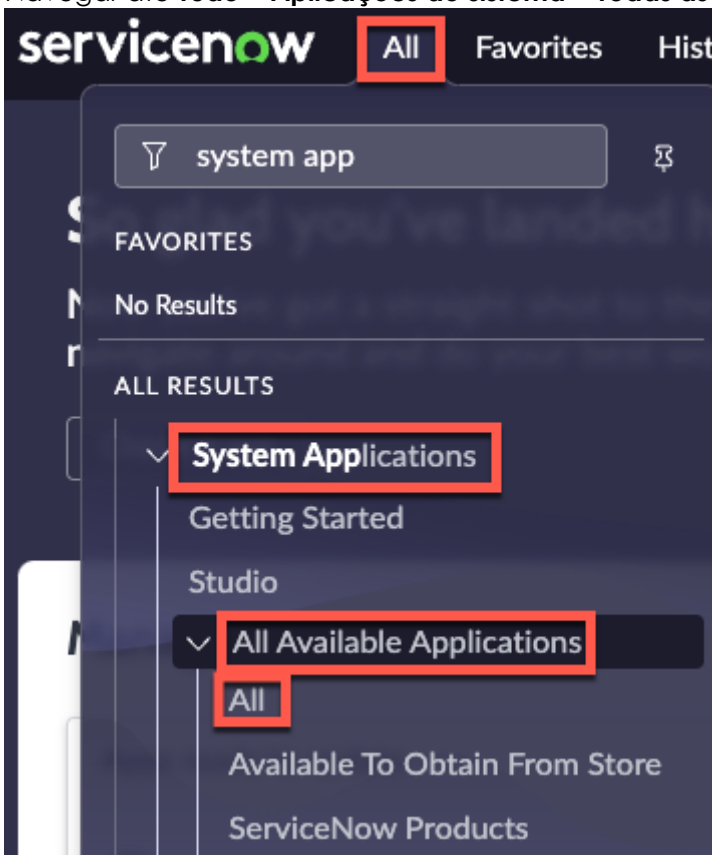
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Sinistros de linhas comerciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Sinistros de linhas comerciais (sn_ins_claim_cml) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Sinistros de linhas comerciais

Revise os componentes instalados com a aplicação Sinistros de linhas comerciais e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Sinistros de linhas comerciais esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Sinistros de linhas comerciais.

Função necessária: sn_ins_claim_cml.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos de serviço e tarefas. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de serviço. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Editar ou criar fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Editar ou criar fluxos.
Configurar playbook	Crie um playbook usando Designer de automação de processos. Para obter mais informações, consulte Editar ou criar um novo playbook.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configure Espaço configurável do CSM para permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos. Para obter mais informações, consulte Configurar Espaço configurável do CSM.
Configurar o Espaço do sinistro, as páginas Pontuação de fraude e Resumo do sinistro	Configure as páginas Espaço de sinistro, Pontuação de fraude e Resumo do sinistro em casos de sinistro e tarefas do regulador de sinistro. Para obter mais informações, consulte Habilitar espaço do sinistro, pontuação de fraude e páginas de resumo do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Nota: O espaço do sinistro pode ser acessado a partir de uma tarefa do regulador. As páginas Pontuação de fraude e Resumo do sinistro podem ser acessadas em um caso de sinistro e em uma tarefa do regulador.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de sinistro. Para obter mais informações, consulte Configuração dos SLAs instalados
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários. Para obter mais informações, consulte Configuração de grupos de usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes. Para obter mais informações, consulte Configuração de regras de atribuição.
Como configurar o Processador de documentos	Configure o processador de documentos para categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos. Para obter mais informações, consulteConfigurar Processador de documentos.
Configurar regras de arquivamento	A regra Arquivar caso de sinistro de automóvel comercial arquiva casos de sinistro de automóvel comercial com mais de um ano. Esta regra está inativa por padrão. Para configurar regras de arquivamento, navegue até **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento** e habilite a regra **Arquivar caso de sinistro de automóvel comercial**.

Habilitar espaço do sinistro, pontuação de fraude e páginas de resumo do sinistro

Habilite e defina condições para as páginas de variante de Pontuação de fraude e Resumo do sinistro para que um gerente, regulador ou processador de sinistros possa exibi-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Habilite a página de registro padrão do CSM no espaço configurável do CSM/FSM. Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
3. Na página de registro padrão do CSM, defina a ordem das páginas.
4. Defina as condições da variante nas seguintes páginas de registro.

Variante da página de sinistros	Navegação para registros de página
Página de registro da tarefa do regulador	Para acessar a página de registro da tarefa do regulador, navegue até: **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Registro** > **Página de registro do regulador de sinistro**. A página de registro da tarefa do regulador é uma variante da página de registro padrão do CSM. Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
Página do espaço do sinistro	Para acessar a página do espaço do sinistro para atualizações, navegue até a coleção de páginas: **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Espaço do sinistro** > **Padrão do espaço do sinistro**.
Página de pontuação de fraude	Para acessar a página Pontuação de fraude para atualizações, navegue até a coleção de páginas: **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Pontuação de fraude** > **Padrão**.
Página de resumo do sinistro	Para acessar a página Resumo do sinistro para atualizações: Navegue até a coleção de páginas: **Pré-detalhes do registro padrão do CSM** > **Resumo do sinistro** > **Padrão para resumo do sinistro**. Ou navegue até a coleção de páginas **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Resumo do sinistro** > **Resumo do sinistro no regulador**.

Componentes instalados com Sinistros de linhas comerciais

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in sn_ins_claim_cml, incluindo plug-ins, tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte .
Investigações especiais de seguro	As Investigações especiais de seguro permitem que as seguradoras roteiam solicitações de investigação de fraude para agentes SIU. As solicitações são encaminhadas por meio de reguladores que trabalham em casos de sinistro por meio de fluxos de trabalho na aplicação Sinistros de linhas pessoais.
Processador de documentos	Habilita a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Sinistros de linhas comerciais		
Administrador da Sinistros de linhas comerciais [sn_ins_claim_cml.admin]	• Conceder Sinistros de linhas comerciais funções	• decisão_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_cml.admin • sn_ins_claim_cml.auto_processor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Excluir Sinistros de linhas comerciais casos e tarefas • Configurar aplicação Sinistros de linhas comerciais • Criar e modificar Sinistros de linhas comerciais definições de serviço • Tem acesso de leitura, gravação e criação à apólice Sinistros de linhas comerciais ou aos dados do caso	• sn_ins_siu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster
Gerente da Sinistros de linhas comerciais [sn_ins_claim_cml.manager]	• Exibir o painel Sinistros de linhas comerciais • Use Otimização de processos para Sinistros de linhas comerciais processos	• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer
Sinistros de linhas comerciais regulador [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• Avalia os detalhes do sinistro de automóvel comercial com base	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agente • sn_bom.adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	nas tarefas do regulador atribuídas e liquida os sinistros • Exibe o status de casos de sinistro de automóvel comercial • Cria e edita tarefas ad-hoc	• sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Sinistros de linhas comerciais processador [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• Envia detalhes do sinistro de automóvel comercial e cria e edita tarefas ad-hoc • Exibe o status de casos de sinistro de automóvel comercial • Encerra um sinistro • Interações de registros	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
Sinistros de linhas comerciais visualizador [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	Exiba casos de sinistro de automóvel comercial e dados relacionados.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer
Sinistros de linhas comerciais Representante de FNOL [sn_ins_claim_cml.fnol_representative]	Crie e rastreie casos de sinistro comercial para apólices gerenciadas por eles.	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Investigações especiais de seguro		
Administrador de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.admin]	• Conceder funções de investigações especiais de seguro • Excluir casos e tarefas de investigações especiais • Configurar aplicação de investigações especiais de seguro • Criar e modificar definições de serviço de investigações especiais • Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados de casos de investigações especiais	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent
Agente de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.agent]	Envia a avaliação em tarefas de SIU que estão associadas a um caso.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
Visualizador de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.viewer]	Exibir casos de investigação especial e dados relacionados.	

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Tabela	Descrição
Sinistros de linhas comerciais	
Caso de sinistro de automóvel comercial [sn_ins_claim_cml_auto_service]	Armazena informações sobre casos de sinistros comerciais. Esta tabela estende a tabela Base de declaração comercial [sn_ins_claim_cml_base].
Tarefa de sinistro de automóvel comercial [sn_ins_claim_cml_auto_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de sinistros comerciais para todos os casos de sinistros comerciais.
Tarefa do regulador de sinistro de automóvel comercial [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	Armazena informações sobre tarefas relacionadas à persona do regulador para sinistros comerciais.
Base do sinistro comercial sn_ins_claim_cml_base	Estende a tabela Base de declaração [sn_bom_claim_base].
Incidente de propriedade [sn_ins_claim_cml_auto_incident]	Armazena informações sobre detalhes do incidente de propriedade para casos de sinistros comerciais. Esta tabela estende a tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] do Insurance Claims Core.
Investigações especiais de seguro	
Tarefa de SIU sn_ins_siu_task	Armazena informações sobre tarefas relacionadas ao departamento da Unidade de investigação especial para todos os casos de sinistros automáticos.

Gestão de Sinistros de linhas comerciais

Saiba quais funções usam a aplicação Sinistros de linhas comerciais para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro desde o primeiro aviso de sinistro (FNOL) até o fechamento do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a aplicação Sinistros de linhas comerciais, os representantes de FNOL podem enviar as solicitações de sinistro, enquanto os processadores e reguladores podem trabalhar nos casos dos seguintes tipos de caso de apólice comercial.

Tipos de caso comercial

Veja a seguir os tipos de caso comercial disponíveis.

- Apólice de automóvel comercial
- Você também pode criar tipos de caso para sinistros de linhas comerciais estendendo um tipo de caso do caso base de sinistro comercial.

Espaço

Processadores, reguladores e outras funções usam Espaço para trabalhar em todos os aspectos dos casos de sinistro de seguro. Com Espaço, os usuários com essas funções podem realizar as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

A tabela a seguir mostra quais usuários Espaço podem usar a aplicação Sinistros de linhas comerciais.

Espaço usuários para Sinistros de linhas comerciais

Função	Descrição
Administrador de sinistros	Configura Espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Gerente de sinistros	Aprova solicitações de reserva e pagamento e exibe os painéis de análise e Otimização de processos.
Primeiro aviso de espaço do representante de perda	
Primeiro aviso de representante de sinistro	Cria casos de sinistro em nome dos clientes e carrega documentos relevantes.
Espaço do processador	
Processador de sinistros	Trabalha em casos de sinistro e tarefas para resolver casos que são gerenciados por eles.
Espaço de SIU	
Agente da Unidade de investigação especial (SIU)	Trabalha em possíveis tarefas de investigação de sinistros de fraude.
Espaço do regulador	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários para Sinistros de linhas comerciais

Função	Descrição
Regulador	Avalia um sinistro revisando os documentos, coberturas, reservas e pagamentos do sinistro.

Fluxos de trabalho do Sinistros de linhas comerciais

A aplicação Sinistros de linhas comerciais instala fluxos de trabalho automatizados que você pode configurar para qualquer tarefa de sinistro. Esses fluxos de trabalho criam casos e encaminham todas as tarefas de acordo.

Visão geral

Depois que um caso de sinistro é iniciado, um fluxo de trabalho automatizado começa. Um mecanismo de regras de negócio que é orientado pelo sistema de base, regras configuráveis, pode ajudar sua organização a categorizar um sinistro como uma possível fraude ou como um sinistro duplicado. Aqui estão alguns exemplos de regras de negócio:

- Se o número de propriedades ou participantes enviados para o sinistro for maior que dois, o sinistro será considerado de alta prioridade.
- Se um sinistro for identificado como sinistro duplicado, uma tarefa de validação de sinistro será criada para o processador para revisão posterior.
- Se um sinistro for identificado como sinistro de proximidade, uma tarefa será criada para a equipe da Unidade de investigação especial (SIU) para revisão posterior.

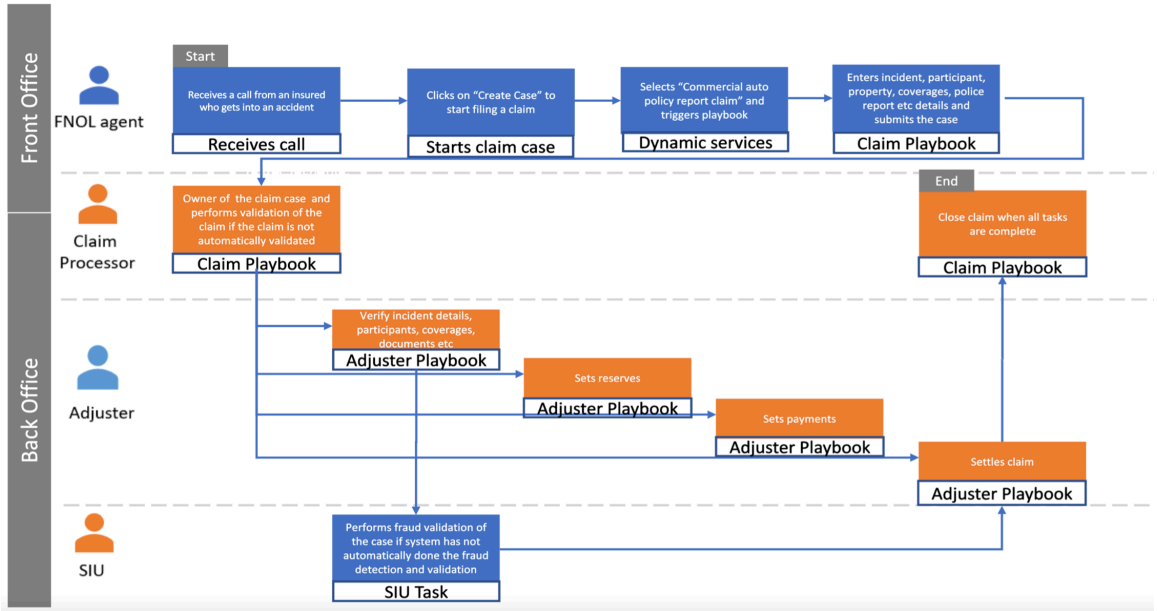
O exemplo a seguir mostra um fluxo de trabalho que roteia o caso e as tarefas de investigação e gestão de sinistros de seguro para cinco funções diferentes em departamentos diferentes. Neste exemplo, os agentes de front-office e back-office fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook orienta os agentes nesse processo para atender aos sinistros:

- Enviando o primeiro aviso de perda
- Validação do sinistro
- Avaliação do sinistro do regulador
- Avaliação de fraude
- Fechamento de sinistro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do processo de sinistros – Sinistro de automóvel comercial



Fase de primeiro aviso de perda (FNOL)

Como enviar um sinistro como representante do primeiro aviso de perda

1. Na fase Primeiro aviso de sinistro (FNOL), um reclamante de apólice de seguro relata uma perda com um representante de FNOL. Depois que o caso é criado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente com tarefas do playbook para gerenciar o caso até a resolução.
2. O representante de FNOL documenta o incidente, a propriedade, a lesãoe os detalhes do participante do sinistro, bem como as coberturas disponíveis. O representante também coleta e envia os documentos de entrada aplicáveis para verificação, como a carteira de motorista, e inicia o sinistro enviando o caso.
3. Depois que o caso for enviado, suas regras de decisão de negócios:
   - Pode priorizar o caso de sinistro, dependendo do número de propriedades ou participantes relatados no sinistro
   - Pode acionar uma tarefa e encaminhar um caso de sinistro para o departamento da Unidade de investigação especial para avaliação adicional
   - Pode acionar a tarefa de validação do sinistro para revisão posterior
   - Pode encaminhar o sinistro para um regulador para avaliação de sinistro

Fase de validação do sinistro

Validação e encerramento de um sinistro como processador de sinistros

1. Na fase de validação do sinistro, o processador atualiza os detalhes da tarefa e rejeita ou aprova a tarefa de sinistro de acordo.
2. Se o processador validar a tarefa aprovando-a, ele passará para a fase de avaliação do regulador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase de avaliação do regulador

Avaliar e regularizar um sinistro como regulador

1. Na fase de avaliação do regulador, o regulador revisa e verifica ou rejeita os documentos do sinistro enviados. O regulador também revisa as coberturas e atualiza ou adiciona coberturas, se apropriado.
2. O regulador pode encaminhar o sinistro ao departamento de SIU para investigação do sinistro. Depois que o departamento de SIU conclui a tarefa de análise de fraude, o regulador pode liquidar ou rejeitar o sinistro.
3. O regulador avalia um sinistro e atribui um valor de reserva contra a cobertura relevante, com base nos detalhes do sinistro.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o regulador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o valor de reserva for aprovado pelo gerente de sinistros, o regulador prosseguirá com a avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o regulador reavalia e revisa o valor da reserva com base nas recomendações do gerente de sinistros.
4. O regulador atualiza o registro do sinistro com a reserva de perdas, a reserva de despesas ou ambas.
5. O regulador cria valores de pagamento em relação às reservas criadas, com base na avaliação finalizada.
   - Se o valor do pagamento criado estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
   - Se o valor estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o regulador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador prosseguirá com uma avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o regulador reavaliará e criará um novo valor de pagamento com base nas recomendações do gerente de sinistros.
6. O regulador aprova ou rejeita a tarefa de revisão. Se o regulador aprovar a tarefa de revisão para liquidar o sinistro, o caso de sinistro passará para a fase de execução a ser encerrado pelo processador de sinistros. Se o regulador rejeitar todas as tarefas relacionadas, o caso de sinistro será encerrado automaticamente.

Tarefas da Unidade de investigação especial (SIU)

Investigação de um possível sinistro de fraude como agente da unidade de investigação especial

1. Se as regras de negócio determinarem que o sinistro requer validação ou se o regulador determinar a possibilidade de fraude, uma tarefa será acionada para o departamento de SIU para investigação. Um agente SIU revisa a tarefa de fraude, atualiza detalhes no registro da tarefa de avaliação e aprova ou rejeita a tarefa. Uma tarefa de avaliação aprovada indica uma determinação de fraude não encontrada. Uma tarefa de avaliação rejeitada indica que o sinistro foi determinado como inválido e potencialmente fraudulento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Se a tarefa for aprovada, o sinistro será concluído como fraude não encontrada e poderá ser aprovado pelo regulador. Quando o sinistro é aprovado, o caso passa para a fase de execução, que o processador de sinistros conclui.

Tarefas de aprovação do gerente de sinistros

Aprovação de valores de reserva ou pagamento como gerente de sinistros

1. Se um valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação do valor de reserva ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva, o regulador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros rejeitar o valor da reserva e fornecer uma recomendação, o regulador deverá revisar o valor da reserva conforme recomendado.
2. Se um valor de pagamento criado estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação do valor de pagamento ao gerente de sinistros para aprovação. O gerente de sinistros revisa o valor do pagamento e os detalhes do sinistro e aprova ou rejeita o pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador poderá prosseguir para a liquidação. Mas se o gerente rejeitar a solicitação e fornecer recomendações, o regulador deverá revisar e enviar o valor do pagamento conforme recomendado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema que declaram a aprovação ou rejeição são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Fechamento

O caso é concluído quando os estados e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de sinistro comercial

Um representante ou processador de primeiro aviso de perda pode iniciar o processo de sinistro iniciando um caso de sinistro comercial em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.fnol_representative ou sn_ins_claim_cml.auto_processor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Crie um caso a partir da lista de casos de sinistro de automóvel comercial ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de sinistro de automóvel comercial da lista de casos de sinistro de automóvel comercial	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de automóvel comercial**, clique em **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Caso de sinistro de automóvel comercial de um registro de interação	**a.** Na guia **Listas**, em **Interações**, clique em **Minhas interações**. **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Selecione **Criar caso**. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Criar uma interação .

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Relatar sinistro de automóvel comercial**.
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades do caso de sinistro.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Um caso de sinistro comercial é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. O caso é atribuído a um grupo de atribuição com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois
Como processador de sinistros, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte Processar um sinistro comercial.

Processar um sinistro comercial

Um processador pode iniciar um sinistro, revisar um sinistro para verificá-lo e, após a avaliação de um regulador, concluir as tarefas de execução e fechar um sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_cml.auto_processor

Atualize e encerre as tarefas do caso de sinistro.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra o caso de sinistro e execute uma das seguintes tarefas.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione um caso ativo na lista Minhas tarefas pendentes ou Meus sinistros em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Do playbook de caso	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de automóvel comercial**, abra a lista de casos. **c.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa. **d.** Se o caso de sinistro estiver com status Novo ou não atribuído a você, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nele. **e.** Selecione a guia **Playbook**. **f.** Em uma das fases a seguir, selecione a atividade de tarefa na qual trabalhar. ▪ **Primeiro aviso de sinistro** ▪ **Validação do sinistro** ▪ **Execução**
De um caso de sinistro de automóvel comercial	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de automóvel comercial**, selecione **Atribuído a mim**. **c.** Na lista, selecione o caso que você deseja abrir. **d.** Se o caso de sinistro estiver no status Novo, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nele. **e.** No caso, selecione a guia **Tarefas** e selecione a tarefa de sinistro.
Na lista de tarefas de sinistro de automóvel comercial	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Tarefas de sinistro de automóvel comercial**, selecione **Todos**. **c.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

Pode ser necessário selecionar **Aceitar** para aceitar a atribuição da tarefa a você, permitindo que você trabalhe na tarefa.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir as tarefas no seu sistema de sinistros.
   O trabalho que você precisa concluir pode incluir etapas em qualquer uma das fases a seguir.
   - Concluir as tarefas da fase de primeiro aviso de perda para iniciar o sinistro.
   - Avaliar a validade do sinistro relatado pelo cliente.
   - Preencher e encerrar o sinistro.
4. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades do caso de sinistro.

5. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa.

Tarefa de sinistro	Ação
Para enviar detalhes do incidente	No playbook de caso, selecione **Marcar como concluído**.
Para validar um sinistro	Uma tarefa de validação de sinistro é criada quando uma regra de negócio determina um sinistro duplicado devido à mesma apólice de seguro e data de sinistro. Para validar um sinistro: no formulário de tarefa, selecione **Aprovar** para validar o sinistro ou **Rejeitar** para negar e fechar o sinistro.
Para adicionar informações de propriedade, participante ou cobertura do sinistro	No playbook de caso, selecione **Salvar**.
Para iniciar um sinistro	No playbook de caso, selecione **Enviar**.
Para fechar um sinistro	No playbook do caso, selecione **Fechar** para fechar o sinistro.

Tarefas do regulador

Os reguladores podem trabalhar em tarefas de sinistro no espaço de sinistro.

Espaço do sinistro

No espaço do sinistro, um regulador pode revisar um sinistro para verificar os documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes do pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro. O espaço do sinistro para reguladores é uma exibição unificada de todas as ações que um regulador pode executar em um sinistro. Usando guias e cartões de espaço, os reguladores podem navegar pelas seguintes seções:

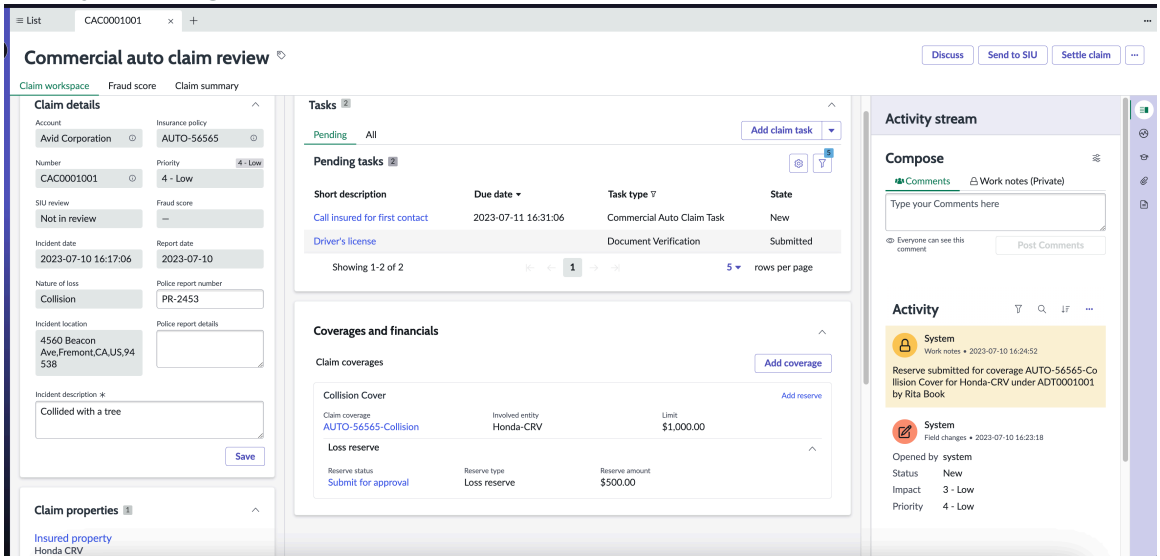
- Detalhes do sinistro: exiba e modifique os detalhes, como o número da apólice, a fase do sinistro, o status do sinistro e as datas do incidente e da emissão de relatórios.
- Propriedades do sinistro: exiba e trabalhe nas propriedades que são relevantes para o caso de sinistro.
- Participantes do sinistro: exiba e trabalhe nos participantes que são relevantes para o caso de sinistro.
- Detalhes da tarefa: exiba e modifique o agente e o grupo aos quais uma tarefa está atribuída.
- Tarefas: exiba e trabalhe nas tarefas do regulador para o caso de sinistro atual.
- Coberturas e dados financeiros: exiba e modifique as entidades do sinistro, como coberturas do sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesa em coberturas individuais.

No espaço do sinistro, um regulador também pode acessar guias para exibir a página de pontuação de fraude e a página Resumo de um sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do regulador de sinistro - Revisão de sinistro de automóvel comercial



Trabalho em tarefas do regulador de sinistro comercial

Atualize e feche as tarefas do regulador de um caso de sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

Importante: Para acessar as guias relacionadas ao Espaço de sinistro, Pontuação de fraude e Espaço do regulador de resumo, você deve ativar a página de registro padrão do CSM. Por padrão, a página está definida como inativa. Para determinar a página padrão para exibir registros no espaço configurável do CSM, consulte Páginas de registro do espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione uma tarefa na lista Todos os sinistros em aberto.
Na lista de tarefas do regulador de sinistro comercial automático	a. Selecione o ícone de listas ( ). b. Na guia **Listas**, em **Tarefas do regulador de sinistro de automóvel comercial**, selecione **Todos**. c. Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de avaliação ou liquidação.
4. Trabalhe na tarefa do regulador concluindo várias ações no espaço do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de sinistro	Ações do espaço do sinistro
Para adicionar uma tarefa de verificação de documentos	**a.** Selecione **Adicionar tarefa de verificação de documentos**. **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar). **d.** Selecione **Enviar documento**.
Para verificar um documento	Selecione **Verificar** para verificar o documento ou **Rejeitar** para rejeitar o documento enviado para verificação.
Para adicionar cobertura do sinistro	**a.** Selecione **Adicionar cobertura**. **b.** Selecione Cobertura do sinistro e qualquer uma das seguintes opções é obrigatória: ▪ Propriedade do sinistro ▪ Participante do sinistro **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma reserva ou pagamento	**a.** Em Coberturas e finanças, selecione uma na lista Cobertura do sinistro: ▪ **Adicionar reserva** ▪ **Adicionar pagamento** **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma tarefa de sinistro ad-hoc	**a.** Na lista Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de sinistro**. **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para enviar um valor de reserva ou pagamento para aprovação	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar o valor da reserva ou do pagamento. **a.** Em Coberturas e finanças, para uma reserva ou pagamento na lista Cobertura do sinistro, selecione **Pendente**. **b.** Selecione **Enviar**.
Para encaminhar um sinistro para avaliação de fraude	Selecione **Enviar para SIU**.
Para enviar uma decisão de liquidação de sinistro	**a.** Selecione **Liquidar sinistro**. ▪ Selecione **Aprovar sinistro** para aprovar o sinistro e enviar para execução. ▪ Selecione **Negar sinistro** para rejeitar a liquidação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de sinistro	Ações do espaço do sinistro
	b. Insira comentários para a decisão de liquidação. **c.** Selecione **Enviar**.

5. Opcional: Em uma tarefa, no campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultados
Dependendo da fase atual do caso:

- Quando o regulador aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando o regulador envia uma reserva ou pagamento, se o valor estiver dentro do limite de autorização, ele será aprovado automaticamente.
- Se o regulador liquidar o sinistro, o caso de sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído e a fase do sinistro movida para Encerrado rejeitado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema que declaram a rejeição são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.
- Se uma das tarefas relacionadas ao regulador for aprovada, uma tarefa será acionada para o processador de sinistros fechar o caso. Anotações de trabalho geradas pelo sistema que declaram a aprovação são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Informações relacionadas

Gerar e exibir a pontuação de fraude de um sinistro

Exibir o resumo de um sinistro

Gerar e exibir a pontuação de fraude de um sinistro

Gere uma pontuação de fraude e exiba a página de pontuação de fraude para obter informações detalhadas sobre a pontuação e o histórico de fraude de um sinistro.

Um regulador, processador e gerente podem gerar uma pontuação de fraude e exibir a página de pontuação de fraude em um caso de sinistro e em uma tarefa de regulador para determinar o risco de fraude de um caso. Os administradores podem usar a página de pontuação de fraude de linha de base para criar uma página de pontuação personalizada específica para os requisitos da sua linha de negócios.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU.

Gerando e acessando detalhes de pontuação de fraude

Se você for um gerente de sinistros, regulador ou processador de uma empresa, poderá gerar e acessar detalhes de pontuação de fraude de sinistro usando Integração de operações de serviços financeiros com FRISS. Esta opção só está disponível em registros de caso de sinistro e registros de tarefa do regulador.

Em um registro de caso de sinistro ou registro de tarefa do regulador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

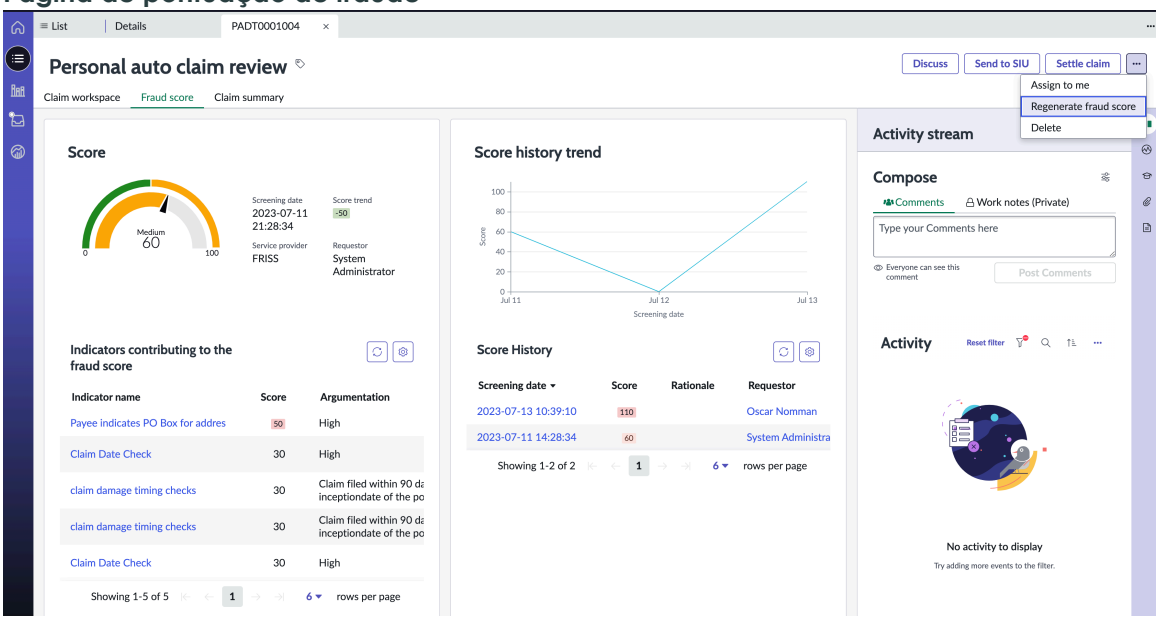
- Selecione a guia Pontuação de fraude para exibir a página de pontuação de fraude.
- Selecione **Gerar pontuação de fraude novamente** para gerar ou gerar novamente uma pontuação de fraude.

Página de pontuação de fraude

No sinistro ou em uma tarefa do regulador, você pode ver informações sobre pontuações de fraude na guia **Pontuação de fraude**.

O exemplo a seguir mostra a página de pontuação de fraude da aplicação Sinistros de linhas pessoais com detalhes de pontuação.

Página de pontuação de fraude



Detalhes da página de pontuação de fraude

Medidor de pontuação

Mostra uma pontuação de risco alta, média ou baixa com base nos dados do sinistro aprovados. Você pode configurar a exibição definindo os intervalos de pontuações altas,ou baixas. Para obter mais informações sobre como configurar os intervalos, consulte Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU.

Pontuação de fraude

Número geral da pontuação de fraude.

Tendência de pontuação

Exibe a diferença entre a pontuação atual e a anterior.

Provedor de serviço

Mostra o nome do provedor de serviços de análise de dados de fraude.

Data de triagem

Refere-se à data em que um sinistro foi verificado para detecção de fraude.

Indicadores que contribuem para a pontuação de fraude

Se o FRISS estiver habilitado, exibirá uma lista de indicadores, como Verificação da data do sinistro e Boletim de ocorrência, que são considerados na

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pontuação de fraude, com pontuações e justificativas que explicam por que cada pontuação foi especificada para o indicador. Para obter mais informações sobre o FRISS, consulte Integração de operações de serviços financeiros com FRISS.

Tendência do histórico de pontuação

Exibe um gráfico visual do histórico de pontuação ao longo do tempo por data de triagem.

Histórico de pontuação

Exibe o número de vezes que a API é executada para o caso de sinistro. Lista pontuações com datas de triagem, justificativa para triagem de solicitações e triagem de solicitantes. Você pode selecionar para filtrar e atualizar o histórico sob demanda.

Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU

Configure os intervalos de pontuação de fraude usando Construtor de IU. Você pode configurar determinados campos, como o campo **Intervalos**, na página de informações de fraude do CSM Espaço configurável, para que possa definir o intervalo de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Todas as mudanças de configuração feitas aqui aparecem no nível Base para Operações de serviços financeiros (FSO) e serão aplicadas a todas as aplicações FSO Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU** > **Coleções de páginas**.
2. **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Pontuação de fraude** > **Padrão**
3. Opcional: Se uma mensagem de `Escopo da aplicação diferente` for exibida, selecione **Editar no escopo original**.
4. Defina o valor mínimo e máximo na guia **Configuração** do painel de configuração selecionando **Intervalos**.
5. Defina o valor, a cor e o rótulo selecionando **Configurar intervalos**.
6. Selecione **Aplicar**.
   Ao configurar o medidor, você pode exibir a posição de um valor específico dentro de um determinado intervalo de valores mínimos e máximos. Você também pode ver o andamento definindo os intervalos de dados codificados por cores. Para obter mais detalhes sobre a configuração do medidor, consulte ServiceNow® Site de desenvolvedores .

Informações relacionadas

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Avaliar um sinistro comercial quanto a fraude

Um agente de investigações especiais pode revisar um sinistro para determinar se ele é fraudulento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_siu.agent

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para atualizar e fechar as tarefas do caso de sinistro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a lógica da regra de negócios identifica um caso de sinistro como um sinistro de "proximidade" - um caso de sinistro muito próximo da data de início da apólice -, uma tarefa é acionada para o departamento de SIU para avaliação de fraude. Um regulador também pode encaminhar um sinistro para avaliação de fraude durante a avaliação do sinistro do regulador.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa na lista de tarefas de investigação especiais.

Opção	Descrição
Na lista de tarefas de investigação especial	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas de investigação especial**, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim**. ▪ Para todas as tarefas de investigação especiais, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa no seu sistema de sinistros.
5. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa do formulário de tarefa de investigação especial.

Tarefa de investigação especial	Ação
Para enviar uma avaliação de fraude	Selecione **Aprovar** para concluir o sinistro como não fraudulento ou **Rejeitar** para validar o sinistro como fraude.

Resultados
- Se a tarefa for aprovada, ela será movida para Encerrado concluído.
- Se a tarefa for rejeitada, a tarefa será movida para Encerrada rejeitada.

Aprovar um valor de reserva ou pagamento
Um gerente de sinistros pode aprovar os valores de reserva e pagamento de sinistros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_cml.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma reserva atribuída ou valor de pagamento criado por um regulador for superior à autoridade de aprovação do regulador, o gerente de sinistros receberá uma solicitação de aprovação do valor de reserva ou pagamento do regulador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Na página principal	Selecione a tarefa na lista Minhas tarefas pendentes.
Na lista de aprovações de sinistros de linhas comerciais	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Aprovações de sinistros de linhas comerciais**, abra um dos seguintes: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

3. Se você quiser rejeitar o valor de aprovação solicitado, no campo **Comentários**, insira comentários com sua recomendação.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.
4. Feche a tarefa do formulário Reserva de sinistro ou Tarefa de pagamento do sinistro.

Tarefa de aprovação	Ação
Para enviar uma aprovação	Selecione **Aprovar** para aprovar o valor da reserva ou do pagamento ou **Rejeitar** para rejeitar o valor da reserva ou do pagamento.

Resultados

- Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva ou do pagamento, a tarefa de reserva de sinistro retornará ao regulador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar o valor de reserva ou pagamento, o gerente fornecerá outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o regulador.
- Entradas geradas pelo sistema para aprovação ou rejeição de valor de reserva ou pagamento são adicionadas ao Fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas oferecem suporte a auditoria e acompanhamento.

Adicionar uma tarefa ad-hoc

Crie uma tarefa como processador, regulador ou gerente para ajudar a priorizar e planejar melhor seu trabalho de sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster ou sn_ins_claim_cml.manager

Nota: Você pode criar tarefas adicionais conforme necessário em um sinistro usando o botão **Adicionar tarefa** no menu Ações ou usando o botão **Criar um novo registro** no painel Registros relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra o sinistro de uma das maneiras a seguir.

Opção	Etapas
Na página principal	Em uma lista de sinistros, selecione o caso de sinistro para o qual você deseja criar uma nova tarefa.
Na lista de casos/tarefas aplicáveis	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, navegue até uma das seguintes listas aplicáveis: ▪ Como processador, selecione **Casos de sinistro de automóvel comercial**e selecione **Todos**. ▪ Como um regulador, selecione **Tarefas do regulador de sinistro comercial automático**e selecione **Todos**. ▪ Como gerente, selecione **Aprovações de sinistros de linhas comerciais**e selecione uma das seguintes opções: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione o caso ou a tarefa que você deseja abrir.

3. Selecione **Adicionar tarefa**.
4. Preencha os detalhes no formulário Criar nova tarefa de sinistro de automóvel comercial.
5. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades da tarefa.
6. Atribua a tarefa a você ou a outro usuário.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa é exibida com o status Novo. As tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na etapa de avaliação do regulador de sinistro.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, a tarefa pode passar para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalho em andamento
  - Depois que uma tarefa recém-criada é atribuída a si mesmo.
  - Um designado da tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
  - Um designado de tarefa seleciona uma tarefa atualmente no status Aguardando informações.
  - Depois que uma tarefa designada, o destinatário seleciona Abrir tarefa para continuar trabalhando na tarefa.
- Aguardando informações- um designado da tarefa seleciona Aguardando informações.
- Encerrado concluído- Um designado da tarefa seleciona Fechar para fechar a tarefa.

Exibir tarefas ad-hoc e geradas pelo sistema para um sinistro

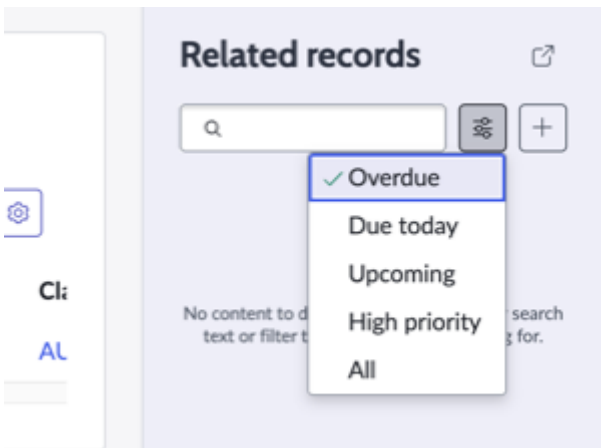
Exiba uma tarefa pendente para priorizar seu trabalho de sinistro.

Os processadores podem exibir as tarefas atribuídas de um caso de sinistro ou tarefa, e os reguladores podem exibir suas tarefas atribuídas ao trabalhar em uma tarefa do regulador. Essas funções também podem exibir tarefas atribuídas em Minhas tarefas pendentes na página principal.

Exiba ou pesquise uma tarefa de um caso de sinistro ou tarefa do regulador primário selecionando a guia Tarefas ou o ícone **Registros relacionados** ( ) no menu contextual.

Pesquise uma tarefa destas maneiras:

- Insira uma descrição resumida na pesquisa
- Filtrar nestas opções:
  - Em atraso
  - Vencimento hoje
  - Futuros
  - Alta prioridade
  - Tudo
- Selecione o ícone para abrir tarefas filtradas adequadamente em uma exibição de lista.



Discutir um sinistro

Discuta os detalhes de um sinistro com usuários adicionais que tenham acesso ao registro do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie ou exiba uma discussão em andamento na barra lateral para casos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Abra um caso na lista.
4. Selecione **Discutir**.
5. Insira um assunto para a discussão.
6. Adicione participantes à discussão.
7. Selecione **Iniciar discussão**.
   A discussão está associada ao registro do sinistro.

O que Fazer Depois
Para exibir uma discussão, selecione **Discutir**e selecione **Abrir registro** para a discussão que você deseja exibir.

Exibir o resumo de um sinistro

Gerentes, reguladores e processadores podem exibir a página Resumo do sinistro para ver os snapshots do caso de sinistro.

Use a página Resumo do sinistro para exibir itens como status do sinistro, acordos de nível de serviço, propriedades e participantes do sinistro, anotações e atividades, coberturas e outros dados financeiros.

Nota:

- A página de resumo do sinistro é somente leitura e não pode ser atualizada.
- Um administrador pode exibir e modificar a variante de página da página Resumo do sinistro acessando-a na coleção de páginas **Detalhes de registro-publicação padrão do CSM do** Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Habilitar espaço do sinistro, pontuação de fraude e páginas de resumo do sinistro.

Em um caso de sinistro ou tarefa do regulador, selecione **Resumo do sinistro** para exibir a página Resumo do sinistro.

Detalhes da página de resumo do sinistro

Detalhes do sinistro

Mostra detalhes como número da apólice, fase do sinistro, status do sinistro e datas do incidente e da emissão de relatórios.

ANS do sinistro

Mostra o tempo restante para atender aos acordos de nível de serviço relevantes.

Tarefas do regulador

Mostra uma lista de tarefas de regulador relevantes e seus status associados ao caso de sinistro atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sinistro

Mostra uma lista de propriedades adicionadas ao caso de sinistro.

Participantes do sinistro

Mostra uma lista de participantes adicionados ao caso de sinistro.

Status do sinistro

Mostra se o caso de sinistro está em um destes status:

- FNOL
- Revisão do sinistro
- Revisão do regulador
- Execução
- Encerrado totalmente
- Encerrado rejeitado
- Cancelado(a)

Coberturas e dados financeiros

Mostra o resumo financeiro do sinistro, incluindo entidades do sinistro, como coberturas do sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesa em coberturas individuais.

Observações e atividades

Mostra o histórico de atividades do usuário e do sistema, incluindo comentários de atualização do sinistro, anotações de trabalho e mudanças de atributo-chave.

Use a Assistência do agente para exibir sinistros associados

Use a pesquisa contextual da Assistência do agente para exibir sinistros associados e artigos de conhecimento relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Abra a tarefa no playbook de caso ou na lista Tarefas do regulador de sinistro de automóvel comercial.

Opção	Etapas
Do playbook de caso	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de automóvel comercial**, abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa do regulador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Na lista de tarefas do regulador de sinistro comercial automático	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas do regulador de sinistro de automóvel comercial**, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

4. Selecione o ícone de Assistência do agente para usar o recurso.
   Para obter informações mais detalhadas sobre a Assistência do agente, consulteEncontrar soluções usando a Assistência do agente .

Sinistros de linhas comerciaisPainel do

Com o painel Sinistros de linhas comerciais, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice pessoal que foram recebidas para seus serviços de seguro.

O painel Sinistros de linhas comerciais permite monitorar o status dos casos de sinistro, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de sinistro.

Para acessar o painel Sinistros de linhas comerciais, navegue até **Tudo** > **Sinistros de linhas comerciais** > **Painel**.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_claim_cml.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Sinistros de linhas comerciais

Usuário	Uso do painel
Gerente de sinistros de linhas comerciais	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de sinistro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de sinistro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de sinistro e sua tendência • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos de um representante, processador ou grupo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do painel Sinistros de linhas comerciais

Usuário	Uso do painel
Administrador de sinistros de linhas comerciais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Commercial Claim.Número de casos negados

Número de casos de sinistro comercial que foram rejeitados e encerrados hoje.

Commercial Claim.Número de casos em aberto

Número diário de casos de sinistro comercial em aberto.

Commercial Claim.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de sinistro comercial naquele dia com detalhamentos de Fase e Serviço.

Commercial Claim.Número de casos encerrados

Número de casos de sinistro comercial que foram encerrados hoje com detalhamentos de Fase e Serviço.

Commercial Claim.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de sinistro comercial em aberto naquele dia em que uma porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Commercial Claim.Número de casos SIU encerrados

Número diário de casos de sinistros comerciais que foram encerrados pela unidade de investigações especiais (SIU).

Commercial Claim.Soma do pagamento total de sinistro

Número diário de pagamento do sinistro nos casos encerrados.

Commercial Claim.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de sinistros comerciais encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Commercial Claim: número de casos criados

Número de casos de sinistros comerciais em aberto que foram criados naquele dia.

Linhas comerciais.Número de casos em aberto de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de sinistro comercial em aberto naquele dia em que o serviço comercial é uma conta de cobertura de mudança de bop.

Commercial Claim.Número de casos encerrados dentro do ANS

Número de casos de sinistro comercial que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Porcentagem de ANS
- Commercial Claim.Idade
- Sinistro comercial.Conta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Reivindicação comercial.Produto
- Sinistro comercial.Serviço
- Sinistro comercial.Fase

Sinistros de linhas pessoais

A aplicação Sinistros de linhas pessoais permite que sua organização configure rapidamente as várias fases do processo de sinistro, do primeiro aviso até o fechamento do sinistro.

Explorar



Saiba mais sobre como processadores e reguladores usam sinistros de linhas pessoais.

Configurar



Configurar sinistros de linhas pessoais

Gerenciar



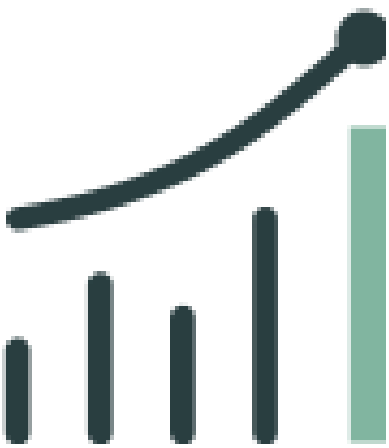
Gerencie casos de sinistros de seguro, desde o primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Análise e Emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e acompanhe o desempenho com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Sinistros de linhas pessoais

Saiba como os representantes, processadores, reguladores, agentes de investigação especial e gerentes do primeiro aviso de perda (FNOL) podem usar a aplicação Sinistros de linhas pessoais para criar e gerenciar sinistros de seguro pessoal.

Com a aplicação Sinistros de linhas pessoais, sua organização pode gerenciar a iniciação, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro para seus clientes a partir de um fluxo de trabalho centralizado. Com esta aplicação, você pode coordenar com departamentos e escritórios de investigação especiais para gerenciar tarefas de sinistros. Você também pode coletar e validar a documentação necessária do sinistro, investigar o sinistro e liquidá-lo.

Principais recursos

- Modelo de dados de sinistros que você pode usar para criar qualquer serviço de sinistros
- Fluxos de trabalho de sinistros que você pode gerenciar usando casos em uma aplicação dedicada
- Visualização de todos os registros de sinistro de um cliente
- Playbooks e espaços dedicados que são criados para várias personas de sinistro
- Principais estatísticas e desempenho que você pode gerenciar e rastrear com ServiceNow® Performance Analytics e Otimização de processos
- Um fluxo de trabalho de linha de base em que você pode exibir os sinistros desde o primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro para sinistros de automóvel pessoal

Sinistros de linhas pessoais personas

A tabela a seguir mostra quais personas da sua organização podem usar a aplicação Sinistros de linhas pessoais.

Sinistros de linhas pessoais personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de sinistros que é responsável por configurar a aplicação.
Representante do primeiro aviso de perda (FNOL)	Pessoa do front office que cria um caso de sinistro em nome de um cliente e carrega documentos relevantes.
Processadores de sinistros	Processadores no middle office ou back office das instituições de seguro que trabalham com sinistros. Eles trabalham em casos de sinistros e tarefas que entram em serviços de sinistros e encerram os casos de sinistro.
Agentes da Unidade de investigação especial (SIU)	Departamento que investiga os possíveis casos de sinistros de fraude.
Regulador de sinistros	Pessoa que coleta e verifica os documentos, detalhes da avaliação de sinistro e benefícios de seguro, como despesas, franquias e coberturas, marca se a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sinistros de linhas pessoais personas

Persona	Descrição
	investigação de fraude é necessária e, em seguida, liquida um sinistro.
Gerente de sinistros	O gerente que aprova as reservas e as solicitações de pagamento e pode exibir uma visão geral de todos os sinistros, incluindo os painéis Otimização de processos e Performance Analytics painéis e relatórios.

Configuração do Sinistros de linhas pessoais

Instale e configure Sinistros de linhas pessoais para que seus representantes, processadores, reguladores e outros de primeiro aviso de perda (FNOL) possam começar a atender seus sinistros de seguro pessoal.

Instalar Sinistros de linhas pessoais

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Sinistros de linhas pessoais (sn_ins_claim_pers). O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Sinistros de linhas pessoais:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

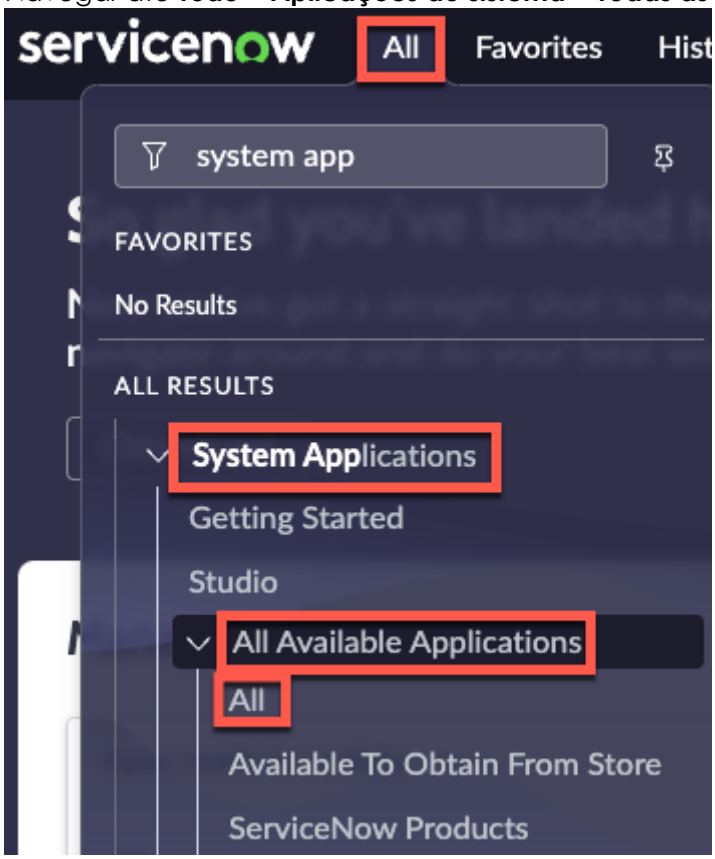
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Sinistros de linhas pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Sinistros de linhas pessoais (sn_ins_claim_pers) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Sinistros de linhas pessoais

Revise os componentes instalados com a aplicação Sinistros de linhas pessoais e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Sinistros de linhas pessoais esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Sinistros de linhas pessoais.

Função necessária: sn_ins_claim_pers.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos de serviço e tarefas. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de serviço. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Editar ou criar fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Editar ou criar fluxos.
Configurar playbook	Crie um playbook usando Designer de automação de processos. Para obter mais informações, consulte Editar ou criar um novo playbook.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configure Espaço configurável do CSM para permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos. Para obter mais informações, consulte Configurar Espaço configurável do CSM.
Configurar o Espaço do sinistro, as páginas Pontuação de fraude e Resumo do sinistro	Configure as páginas Espaço de sinistro, Pontuação de fraude e Resumo do sinistro em casos de sinistro e tarefas do regulador de sinistro. Para obter mais informações, consulte Habilitar espaço do sinistro, pontuação de fraude e páginas de resumo do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Nota: O espaço do sinistro pode ser acessado a partir de uma tarefa do regulador. As páginas Pontuação de fraude e Resumo do sinistro podem ser acessadas em um caso de sinistro e em uma tarefa do regulador.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de sinistro. Para obter mais informações, consulte Configuração dos SLAs instalados
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários. Para obter mais informações, consulte Configuração de grupos de usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes. Para obter mais informações, consulte Configuração de regras de atribuição.
Como configurar o Processador de documentos	Configure o processador de documentos para categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos. Para obter mais informações, consulteConfigurar Processador de documentos.
Configurar regras de arquivamento	A regra Arquivar caso de sinistro de automóvel pessoal arquiva casos de sinistro de automóvel pessoal com mais de um ano. Esta regra está inativa por padrão. Para configurar regras de arquivamento, navegue até **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento** e habilite a regra **Arquivar caso de sinistro de automóvel pessoal**.

Tradução automática

Habilitar espaço do sinistro, pontuação de fraude e páginas de resumo do sinistro

Habilite as páginas Pontuação de fraude e Resumo do sinistro no caso de sinistro para que um gerente, regulador ou processador de sinistros possa visualizá-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Habilite a página de registro padrão do CSM no espaço configurável do CSM/FSM. Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
3. Na página de registro padrão do CSM, defina a ordem das páginas.
4. Defina as condições da variante nas seguintes páginas de registro.

Variante da página de sinistros	Navegação para registros de página
Página de registro da tarefa do regulador	Para acessar a página de registro da tarefa do regulador, navegue até: **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Registro** > **Página de registro do regulador de sinistro**. A página de registro da tarefa do regulador é uma variante da página de registro padrão do CSM. Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
Página do espaço do sinistro	Para acessar a página do espaço do sinistro para atualizações, navegue até a coleção de páginas: **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Espaço do sinistro** > **Padrão do espaço do sinistro**.
Página de pontuação de fraude	Para acessar a página Pontuação de fraude para atualizações, navegue até a coleção de páginas: **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Pontuação de fraude** > **Padrão**.
Página de resumo do sinistro	Para acessar a página Resumo do sinistro para atualizações: Navegue até a coleção de páginas: **Pré-detalhes do registro padrão do CSM** > **Resumo do sinistro** > **Padrão para resumo do sinistro**. Ou navegue até a coleção de páginas **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Resumo do sinistro** > **Resumo do sinistro no regulador**.

Componentes instalados com Sinistros de linhas pessoais

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in sn_ins_claim_pers, incluindo plug-ins, tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte .
Investigações especiais de seguro	As Investigações especiais de seguro permitem que as seguradoras roteiam solicitações de investigação de fraude para agentes SIU. As solicitações são encaminhadas por meio de reguladores que trabalham em casos de sinistro por meio de fluxos de trabalho na aplicação Sinistros de linhas pessoais.
Processador de documentos	Habilita a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Sinistros de linhas pessoais		
Administrador da Sinistros de linhas pessoais [sn_ins_claim_pers.admin]	• Conceder Sinistros de linhas pessoais funções	• decisão_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_pers.manager • sn_ins_claim_pers.auto_processor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Excluir Sinistros de linhas pessoais casos e tarefas • Configurar aplicação Sinistros de linhas pessoais • Criar e modificar Sinistros de linhas pessoais definições de serviço • Tem acesso de leitura, gravação e criação à apólice Sinistros de linhas pessoais ou aos dados do caso	• sn_ins_siu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_pers.auto_adjuster
Gerente da Sinistros de linhas pessoais [sn_ins_claim_pers.manager]	• Exibe o painel Sinistros de linhas pessoais • Usa Otimização de processos para Sinistros de linhas pessoais processos	• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer
Sinistros de linhas pessoais regulador [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	• Avalia os detalhes do sinistro de automóvel pessoal com base nas	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agente • sn_bom.adjuster • sn_sla_definition_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	tarefas do regulador atribuídas e liquida os sinistros • Exibe o status de casos de sinistro de automóvel pessoal • Cria e edita tarefas ad-hoc	• sn_bom.viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_customerservice.csm_workspace_user
Sinistros de linhas pessoais processador [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	• Envia detalhes do sinistro de automóvel pessoal e cria e edita tarefas ad-hoc • Exibe o status de casos de sinistro de automóvel pessoal • Encerra um sinistro • Interações de registros	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_ins_claim.profile.writer • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.summary_page_read
Sinistros de linhas pessoais visualizador [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	Exibe casos de sinistro de automóvel pessoal e dados relacionados.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_viewer
Sinistros de linhas pessoais Representante de FNOL [sn_ins_claim_pers.fnol_representative]	Crie e rastreie casos de sinistro pessoal para apólices gerenciadas por eles.	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Investigações especiais de seguro		
Administrador de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.admin]	• Conceder funções de investigações especiais de seguro • Excluir casos e tarefas de investigações especiais • Configurar aplicação de investigações especiais de seguro • Criar e modificar definições de serviço de investigações especiais • Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados de casos de investigações especiais	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent
Agente de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.agent]	Envia a avaliação em tarefas de SIU que estão associadas a um caso.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
Visualizador de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.viewer]	Exibir casos de investigação especial e dados relacionados.	

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Tabela	Descrição
Sinistros de linhas pessoais	
Caso de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_service]	Armazena informações sobre casos de sinistro pessoal. Esta tabela estende a tabela Base de sinistro pessoal [sn_ins_claim_pers_base].
Tarefa de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de sinistros pessoais para todos os casos de sinistros pessoais.
Tarefa do regulador de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	Armazena informações sobre tarefas relacionadas à persona do regulador para sinistros pessoais.
Base do sinistro pessoal sn_ins_claim_pers_base	Estende a tabela Base de declaração [sn_bom_claim_base].
Incidente de propriedade [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	Armazena informações sobre detalhes do incidente de propriedade para casos de sinistros pessoais. Esta tabela estende a tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] do Insurance Claims Core.
Investigações especiais de seguro	
Tarefa de SIU sn_ins_siu_task	Armazena informações sobre tarefas relacionadas ao departamento da Unidade de investigação especial para todos os casos de sinistros.

Gestão de Sinistros de linhas pessoais

Saiba quais funções usam a aplicação Sinistros de linhas pessoais para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro desde o primeiro aviso de sinistro (FNOL) até o fechamento do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a aplicação Sinistros de linhas pessoais, os representantes de FNOL podem enviar solicitações de sinistro, enquanto os processadores e reguladores podem trabalhar nos casos dos seguintes tipos de casos de apólice pessoal.

Tipos de casos pessoais

A seguir estão os tipos de casos pessoais disponíveis.

- Apólice de automóvel pessoal
- Você também pode criar tipos de caso para sinistros de linhas pessoais, estendendo um tipo de caso do caso base de sinistro pessoal.

Espaço

Processadores, reguladores e outras funções usam Espaço para trabalhar em todos os aspectos dos casos de sinistro de seguro. Com Espaço, os usuários com essas funções podem realizar as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

A tabela a seguir mostra quais usuários Espaço podem usar a aplicação Sinistros de linhas pessoais.

Espaço usuários para Sinistros de linhas pessoais

Função	Descrição
Administrador de sinistros	Configura Espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Gerente de sinistros	Aprova solicitações de reserva e pagamento e exibe os painéis de análise e Otimização de processos.
Primeiro aviso de espaço do representante de perda	
Primeiro aviso de representante de sinistro	Cria casos de sinistro em nome dos clientes e carrega documentos relevantes.
Espaço do processador	
Processador de sinistros	Trabalha em casos de sinistro e tarefas para resolver casos que são gerenciados por eles.
Espaço de SIU	
Agente da Unidade de investigação especial (SIU)	Trabalha em possíveis tarefas de investigação de sinistros de fraude.
Espaço do regulador	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários para Sinistros de linhas pessoais

Função	Descrição
Regulador	Avalia um sinistro revisando os documentos, coberturas, reservas e pagamentos do sinistro.

Fluxos de trabalho do Sinistros de linhas pessoais

A aplicação Sinistros de linhas pessoais instala fluxos de trabalho automatizados que você pode configurar para qualquer tarefa de sinistro. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam todas as tarefas de acordo.

Depois que um caso de sinistro é iniciado, o fluxo de trabalho prossegue por meio de fases. Um mecanismo de regras de negócio com linhas de base, regras configuráveis pode categorizar um sinistro como possível fraude ou como um sinistro duplicado, por exemplo. Alguns exemplos de regras de negócio incluem:

- Se o número de propriedades ou participantes enviados para o sinistro for maior que dois, o sinistro será considerado de alta prioridade.
- Se o número de sinistros enviados por um cliente para a mesma apólice de seguro for maior que quatro, um sinistro será sinalizado automaticamente como possível fraude.
- Se o número de sinistros enviados por um cliente for inferior a cinco e a data do sinistro relatado em relação à data de início da apólice for inferior a três dias, uma tarefa de validação de sinistro será criada para um processador revisar.

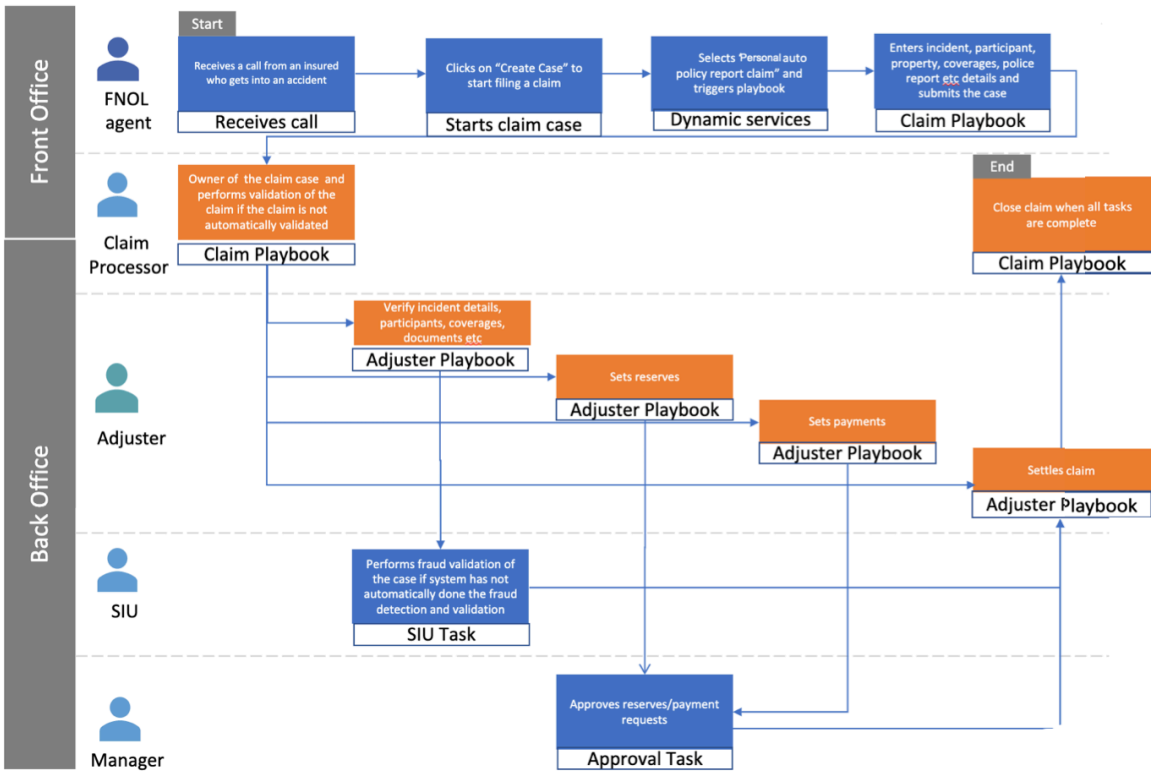
O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de investigação e gestão de sinistros de seguro para funções em diferentes departamentos. Os agentes de front e back-office fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas gerais necessárias para atender aos sinistros:

- Enviando o primeiro aviso de perda
- Validação do sinistro
- Avaliação do sinistro do regulador
- Avaliação de fraude
- Fechamento de sinistro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processo de sinistros – Sinistro de automóvel pessoal



Primeiro aviso de perda (FNOL)

Como enviar um sinistro como representante do primeiro aviso de perda

1. Na fase Primeiro aviso de sinistro (FNOL), um reclamante de apólice de seguro relata uma perda com um representante de FNOL. Depois que o caso é criado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente com tarefas do playbook criadas para gerenciar o caso até a resolução.
2. O representante do FNOL documenta os detalhes do incidente, propriedade, participante e lesão obtidos para o sinistro, bem como as coberturas disponíveis para sinistros relevantes. O representante também coleta e envia os documentos de entrada aplicáveis para verificação, como a licença do veículo, e inicia o sinistro enviando o caso.
3. Depois que o caso iniciado é enviado, as regras de decisão de negócios:
   - Pode priorizar o caso de sinistro, dependendo do número de propriedades ou participantes relatados no sinistro
   - Pode acionar uma tarefa e encaminhar um caso de sinistro para o departamento da Unidade de investigação especial para avaliação adicional
   - Pode acionar a tarefa de validação do sinistro para revisão posterior
   - Pode encaminhar o sinistro para um regulador para avaliação de sinistro

Fase de validação do sinistro

Validação e encerramento de um sinistro como processador de sinistros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Na fase de validação do sinistro, o processador atualiza os detalhes da tarefa e rejeita ou aprova a tarefa de sinistro de acordo.
2. Se o processador validar a tarefa aprovando-a, ele passará para a fase de avaliação do regulador.

Avaliação do regulador

Avaliar e regularizar um sinistro como regulador

1. Na fase de avaliação do regulador, o regulador revisa e verifica ou rejeita os documentos do sinistro enviados. O regulador também revisa as coberturas e atualiza ou adiciona coberturas, se apropriado.
2. O regulador pode encaminhar o sinistro ao departamento de SIU para investigação do sinistro. Depois que o departamento de SIU conclui a tarefa de análise de fraude, o regulador pode liquidar ou rejeitar o sinistro.
3. O regulador avalia um sinistro e atribui um valor de reserva contra a cobertura relevante, com base nos detalhes do sinistro.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o regulador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o valor de reserva for aprovado pelo gerente de sinistros, o regulador prosseguirá com a avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o regulador reavalia e revisa o valor da reserva com base nas recomendações do gerente de sinistros.
4. O regulador atualiza o registro do sinistro com a reserva de perdas, a reserva de despesas ou ambas.
5. O regulador cria valores de pagamento em relação às reservas criadas, com base na avaliação finalizada.
   - Se o valor do pagamento criado estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
   - Se o valor estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o regulador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador prosseguirá com uma avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o regulador reavaliará e criará um novo valor de pagamento com base nas recomendações do gerente de sinistros.
6. O regulador aprova ou rejeita a tarefa de revisão. Se o regulador aprovar a tarefa de revisão para liquidar o sinistro, o caso de sinistro passará para a fase de execução a ser encerrado pelo processador de sinistros. Se o regulador rejeitar todas as tarefas relacionadas, o caso de sinistro será encerrado automaticamente.

Tarefas da Unidade de investigação especial (SIU)

Investigação de um possível sinistro de fraude como agente da unidade de investigação especial

1. Se as regras de negócio determinarem que o sinistro requer validação ou se o regulador determinar a possibilidade de fraude, uma tarefa será acionada para o departamento de SIU para investigação. Um agente SIU revisa a tarefa de fraude, atualiza detalhes no registro da tarefa de avaliação e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aprova ou rejeita a tarefa. Uma tarefa de avaliação aprovada indica uma determinação de fraude não encontrada. Uma tarefa de avaliação rejeitada indica que o sinistro foi determinado como inválido e potencialmente fraudulento.

2. Se a tarefa for aprovada, o sinistro será concluído como fraude não encontrada e poderá ser aprovado pelo regulador. Quando o sinistro é aprovado, o caso passa para a fase de execução, que o processador de sinistros conclui.

Tarefas de aprovação do gerente de sinistros

Aprovação de valores de reserva ou pagamento como gerente de sinistros

1. Se um valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação do valor de reserva ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva, o regulador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros rejeitar o valor da reserva e fornecer uma recomendação, o regulador deverá revisar o valor da reserva conforme recomendado.
2. Se um valor de pagamento criado estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação do valor de pagamento ao gerente de sinistros para aprovação. O gerente de sinistros revisa o valor do pagamento e os detalhes do sinistro e aprova ou rejeita o pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador poderá prosseguir para a liquidação. Mas se o gerente rejeitar a solicitação e fornecer recomendações, o regulador deverá revisar e enviar o valor do pagamento conforme recomendado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema que declaram a aprovação ou rejeição são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Fechamento

O caso é concluído quando os estados e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de sinistro pessoal

Um representante ou processador de primeiro aviso de perda pode iniciar o processo de sinistro iniciando um caso de sinistro pessoal em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.fnol_representative ou sn_ins_claim_pers.auto_processor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Crie um caso a partir da lista de casos de sinistro de automóvel pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Caso de sinistro de automóvel pessoal da lista de casos de sinistro de automóvel pessoal	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de automóvel pessoal**, selecione **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Relatar sinistro de automóvel pessoal**.
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades do caso de sinistro.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Um caso de sinistro pessoal é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. O caso é atribuído a um grupo de atribuição com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois
Como processador de sinistros, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte Processar um sinistro pessoal.

Processar um sinistro pessoal

Um processador pode iniciar um sinistro, revisar um sinistro para verificá-lo e, após a avaliação de um regulador, concluir as tarefas de execução e fechar um sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_pers.auto_processor

Atualize e encerre as tarefas do caso de sinistro.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra o caso de sinistro e execute uma das seguintes tarefas.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione um caso ativo na lista Minhas tarefas pendentes ou Meus sinistros em aberto.
Do playbook de caso	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de automóvel pessoal**, abra a lista de casos. **c.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	d. Se o caso de sinistro estiver com status Novo ou não atribuído a você, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nele. **e.** Selecione a guia **Playbook**. **f.** Em uma das fases a seguir, selecione a atividade de tarefa na qual trabalhar. ▪ **Primeiro aviso de sinistro** ▪ **Validação do sinistro** ▪ **Execução**
De um caso de sinistro de automóvel pessoal	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de automóvel pessoal**, selecione **Atribuído a mim**. **c.** Na lista, selecione o caso que você deseja abrir. **d.** Se o caso de sinistro estiver no status Novo, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nele. **e.** No caso, selecione a guia **Tarefas** e selecione a tarefa de sinistro.
Na lista Tarefas de sinistro de automóvel pessoal	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Tarefas de sinistro de automóvel pessoal**, selecione **Todos**. **c.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

Pode ser necessário selecionar **Aceitar** para aceitar a atribuição da tarefa a você, permitindo que você trabalhe na tarefa.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir as tarefas no seu sistema de sinistros.
   O trabalho que você precisa concluir pode incluir etapas em qualquer uma das fases a seguir.
   - Concluir as tarefas da fase de primeiro aviso de perda para iniciar o sinistro.
   - Avaliar a validade do sinistro relatado pelo cliente.
   - Preencher e encerrar o sinistro.
4. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades do caso de sinistro.
5. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa.

Tarefa de sinistro	Ação
Para enviar detalhes do incidente	No playbook de caso, selecione **Marcar como concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de sinistro	Ação
Para validar um sinistro	Uma tarefa de validação de sinistro é criada quando uma regra de negócio determina um sinistro duplicado devido à mesma apólice de seguro e data de sinistro. Para validar um sinistro: no formulário de tarefa, selecione **Aprovar** para validar o sinistro ou **Rejeitar** para negar e fechar o sinistro.
Para adicionar ou editar informações de propriedade, participante ou cobertura do sinistro	No playbook de caso, selecione **Salvar**.
Para iniciar um sinistro	No playbook de caso, selecione **Enviar**.
Para fechar um sinistro	No playbook do caso, selecione **Fechar** para fechar o sinistro.

Tarefas do regulador

Os reguladores podem trabalhar em tarefas de sinistro no Espaço de sinistro.

Espaço do sinistro

No espaço do sinistro, um regulador pode revisar um sinistro para verificar os documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes do pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro. O espaço do sinistro para reguladores é uma exibição unificada de todas as ações que um regulador pode executar em um sinistro. Usando guias e cartões de espaço, os reguladores podem navegar pelas seguintes seções:

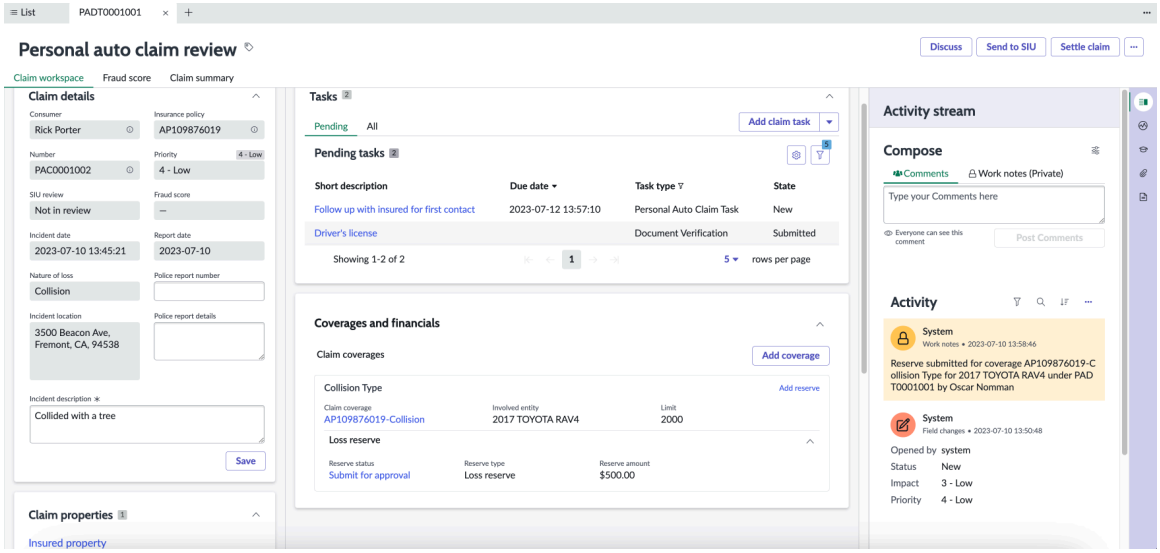
- Detalhes do sinistro: exiba e modifique os detalhes, como o número da apólice, a fase do sinistro, o status do sinistro e as datas do incidente e da emissão de relatórios.
- Propriedades do sinistro: exiba e trabalhe nas propriedades que são relevantes para o caso de sinistro.
- Participantes do sinistro: exiba e trabalhe nos participantes que são relevantes para o caso de sinistro.
- Detalhes da tarefa: exiba e modifique o agente e o grupo aos quais uma tarefa está atribuída.
- Tarefas: exiba e trabalhe nas tarefas do regulador para o caso de sinistro atual.
- Coberturas e dados financeiros: exiba e modifique as entidades do sinistro, como coberturas do sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesa em coberturas individuais.

No espaço do sinistro, um regulador também pode acessar guias para exibir a página de pontuação de fraude e a página Resumo de um sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do regulador de sinistro - Revisão de sinistro de automóvel pessoal



Trabalho em tarefas do regulador de sinistro pessoal

Um regulador pode revisar um sinistro para verificar documentos, avaliar coberturas de sinistros, determinar detalhes de pagamento de sinistros e aprovar a liquidação de um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

Importante: Para acessar as guias relacionadas ao Espaço de sinistro, Pontuação de fraude e Espaço do regulador de resumo, você deve ativar a página de registro padrão do CSM. Por padrão, a página está definida como inativa. Para determinar a página padrão para exibir registros no espaço configurável do CSM, consulte Páginas de registro do espaço configurável do CSM.

Atualize e feche as tarefas do regulador do caso de sinistro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione uma tarefa na lista Todos os sinistros em aberto.
Na lista de tarefas do regulador de sinistro de automóvel pessoal	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Tarefas do regulador de sinistro automático pessoal**, selecione **Todos**. **c.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de avaliação ou liquidação em seu sistema de sinistros.
4. Trabalhe na tarefa do regulador concluindo várias ações no espaço do sinistro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de sinistro	Ações do espaço do sinistro
Para adicionar uma tarefa de verificação de documentos	**a.** Selecione **Adicionar tarefa de verificação de documentos**. **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para verificar um documento	Selecione **Verificar** para verificar o documento ou **Rejeitar** para rejeitar o documento enviado para verificação.
Para adicionar cobertura do sinistro	**a.** Selecione **Adicionar cobertura**. **b.** Selecione Cobertura do sinistro e qualquer uma das seguintes opções é obrigatória: ▪ Propriedade do sinistro ▪ Participante do sinistro **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma reserva ou pagamento	**a.** Em Coberturas e finanças, selecione uma na lista Cobertura do sinistro: ▪ **Adicionar reserva** ▪ **Adicionar pagamento** **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma tarefa de sinistro ad-hoc	**a.** Na lista Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de sinistro**. **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para enviar um valor de reserva ou pagamento para aprovação	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar o valor da reserva ou do pagamento. **a.** Em Coberturas e finanças, para uma reserva ou pagamento na lista Cobertura do sinistro, selecione **Pendente**. **b.** Selecione **Enviar**.
Para encaminhar um sinistro para avaliação de fraude	Selecione **Enviar para SIU**.
Para enviar uma decisão de liquidação de sinistro	**a.** Selecione **Liquidar sinistro**. ▪ Selecione **Aprovar sinistro** para aprovar o sinistro e enviar para execução. ▪ Selecione **Negar sinistro** para rejeitar a liquidação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de sinistro	Ações do espaço do sinistro
	b. Insira comentários para a decisão de liquidação. **c.** Selecione **Enviar**.

5. Opcional: Em uma tarefa, no campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultados
Dependendo da fase atual do caso:

- Quando o regulador aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando o regulador envia uma reserva ou pagamento, se o valor estiver dentro do limite de autorização, ele será aprovado automaticamente.
- Se o regulador liquidar o sinistro, o caso de sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído e a fase do sinistro movida para Encerrado rejeitado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema que declaram a rejeição são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.
- Se uma das tarefas relacionadas ao regulador for aprovada, uma tarefa será acionada para o processador de sinistros fechar o caso. Anotações de trabalho geradas pelo sistema que declaram a aprovação são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Informações relacionadas

Gerar e exibir a pontuação de fraude de um sinistro

Exibir o resumo de um sinistro

Gerar e exibir a pontuação de fraude de um sinistro

Gere uma pontuação de fraude e exiba a página de pontuação de fraude para obter informações detalhadas sobre a pontuação e o histórico de fraude de um sinistro.

Um regulador, processador e gerente podem gerar uma pontuação de fraude e exibir a página de pontuação de fraude em um caso de sinistro e em uma tarefa de regulador para determinar o risco de fraude de um caso. Os administradores podem usar a página de pontuação de fraude de linha de base para criar uma página de pontuação personalizada específica para os requisitos da sua linha de negócios.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU.

Gerando e acessando detalhes de pontuação de fraude

Se você for um gerente de sinistros, regulador ou processador de uma empresa, poderá gerar e acessar detalhes de pontuação de fraude de sinistro usando Integração de operações de serviços financeiros com FRISS. Esta opção só está disponível em registros de caso de sinistro e registros de tarefa do regulador.

Em um registro de caso de sinistro ou registro de tarefa do regulador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

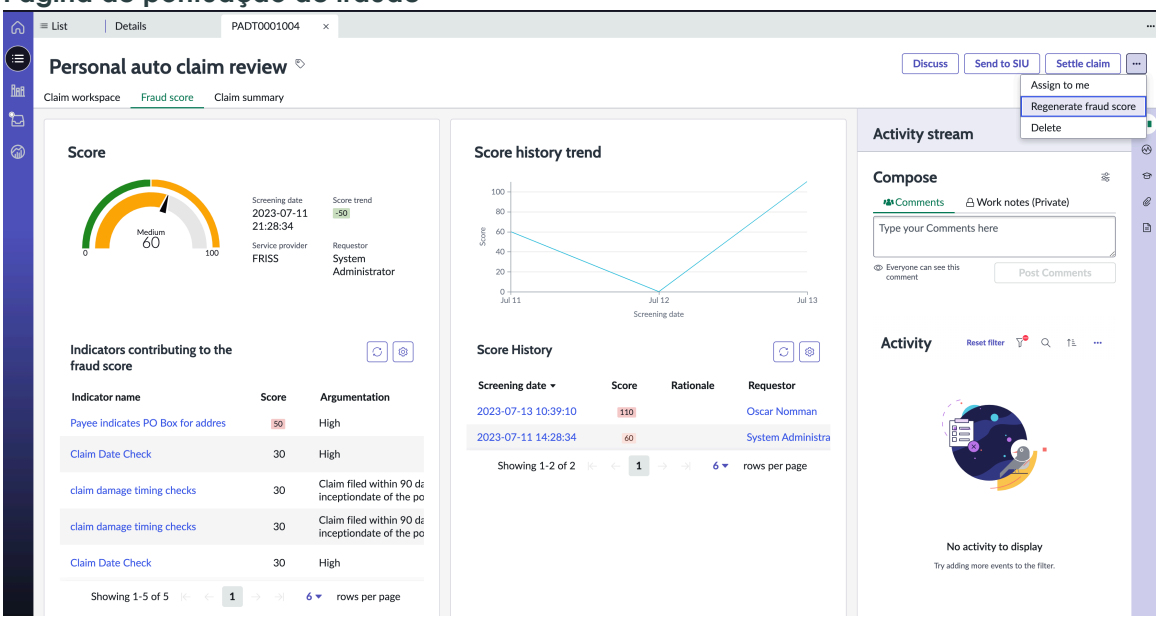
- Selecione a guia Pontuação de fraude para exibir a página de pontuação de fraude.
- Selecione **Gerar pontuação de fraude novamente** para gerar ou gerar novamente uma pontuação de fraude.

Página de pontuação de fraude

No sinistro ou em uma tarefa do regulador, você pode ver informações sobre pontuações de fraude na guia **Pontuação de fraude**.

O exemplo a seguir mostra a página de pontuação de fraude da aplicação Sinistros de linhas pessoais com detalhes de pontuação.

Página de pontuação de fraude



Detalhes da página de pontuação de fraude

Medidor de pontuação

Mostra uma pontuação de risco alta, média ou baixa com base nos dados do sinistro aprovados. Você pode configurar a exibição definindo os intervalos de pontuações altas,ou baixas. Para obter mais informações sobre como configurar os intervalos, consulte Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU.

Pontuação de fraude

Número geral da pontuação de fraude.

Tendência de pontuação

Exibe a diferença entre a pontuação atual e a anterior.

Provedor de serviço

Mostra o nome do provedor de serviços de análise de dados de fraude.

Data de triagem

Refere-se à data em que um sinistro foi verificado para detecção de fraude.

Indicadores que contribuem para a pontuação de fraude

Se o FRISS estiver habilitado, exibirá uma lista de indicadores, como Verificação da data do sinistro e Boletim de ocorrência, que são considerados na

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pontuação de fraude, com pontuações e justificativas que explicam por que cada pontuação foi especificada para o indicador. Para obter mais informações sobre o FRISS, consulte Integração de operações de serviços financeiros com FRISS.

Tendência do histórico de pontuação

Exibe um gráfico visual do histórico de pontuação ao longo do tempo por data de triagem.

Histórico de pontuação

Exibe o número de vezes que a API é executada para o caso de sinistro. Lista pontuações com datas de triagem, justificativa para triagem de solicitações e triagem de solicitantes. Você pode selecionar para filtrar e atualizar o histórico sob demanda.

Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU

Configure os intervalos de pontuação de fraude usando Construtor de IU. Você pode configurar determinados campos, como o campo **Intervalos**, na página de informações de fraude do CSM Espaço configurável, para que possa definir o intervalo de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Todas as mudanças de configuração feitas aqui aparecem no nível Base para Operações de serviços financeiros (FSO) e serão aplicadas a todas as aplicações FSO Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU** > **Coleções de páginas**.
2. **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Pontuação de fraude** > **Padrão**
3. Opcional: Se uma mensagem de `Escopo da aplicação diferente` for exibida, selecione **Editar no escopo original**.
4. Defina o valor mínimo e máximo na guia **Configuração** do painel de configuração selecionando **Intervalos**.
5. Defina o valor, a cor e o rótulo selecionando **Configurar intervalos**.
6. Selecione **Aplicar**.
   Ao configurar o medidor, você pode exibir a posição de um valor específico dentro de um determinado intervalo de valores mínimos e máximos. Você também pode ver o andamento definindo os intervalos de dados codificados por cores. Para obter mais detalhes sobre a configuração do medidor, consulte ServiceNow® Site de desenvolvedores .

Informações relacionadas

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Avaliar um sinistro pessoal quanto a fraude

Um agente de investigações especiais pode revisar um sinistro para determinar se ele é fraudulento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_siu.agent

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para atualizar e fechar as tarefas do caso de sinistro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a lógica da regra de negócios identifica um caso de sinistro como um sinistro de "proximidade" - um caso de sinistro muito próximo da data de início da apólice -, uma tarefa é acionada para o departamento de SIU para avaliação de fraude. Um regulador também pode encaminhar um sinistro para avaliação de fraude durante a avaliação do sinistro do regulador.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa na lista de tarefas de investigação especiais.

Opção	Descrição
Na lista de tarefas de investigação especial	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas de investigação especial**, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim**. ▪ Para todas as tarefas de investigação especiais, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa no seu sistema de sinistros.
5. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa do formulário de tarefa de investigação especial.

Tarefa de investigação especial	Ação
Para enviar uma avaliação de fraude	Selecione **Aprovar** para concluir o sinistro como não fraudulento ou **Rejeitar** para validar o sinistro como fraude.

Resultados
- Se a tarefa for aprovada, ela será movida para Encerrado concluído.
- Se a tarefa for rejeitada, a tarefa será movida para Encerrada rejeitada.

Aprovar um valor de reserva ou pagamento
Um gerente de sinistros pode aprovar os valores de reserva e pagamento de sinistros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_pers.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma reserva atribuída ou valor de pagamento criado por um regulador for superior à autoridade de aprovação do regulador, o gerente de sinistros receberá uma solicitação de aprovação do valor de reserva ou pagamento do regulador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Na página principal	Selecione a tarefa na lista Minhas tarefas pendentes.
Na lista de aprovações de sinistros de linhas pessoais	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Aprovações de sinistros de linhas pessoais**, abra um dos seguintes: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

3. Se você quiser rejeitar o valor de aprovação solicitado, no campo **Comentários**, insira comentários com sua recomendação.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.
4. Feche a tarefa do formulário Reserva de sinistro ou Tarefa de pagamento do sinistro.

Tarefa de aprovação	Ação
Para enviar uma aprovação	Selecione **Aprovar** para aprovar o valor da reserva ou do pagamento ou **Rejeitar** para rejeitar o valor da reserva ou do pagamento.

Resultados

- Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva ou do pagamento, a tarefa de reserva de sinistro retornará ao regulador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar o valor de reserva ou pagamento, o gerente fornecerá outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o regulador.
- Entradas geradas pelo sistema para aprovação ou rejeição de valor de reserva ou pagamento são adicionadas ao Fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas oferecem suporte a auditoria e acompanhamento.

Adicionar uma tarefa ad-hoc

Crie uma tarefa como processador, regulador ou gerente para ajudar a priorizar e planejar melhor seu trabalho de sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster ou sn_ins_claim_pers.manager

Nota: Você pode criar tarefas adicionais conforme necessário em um sinistro usando o botão **Adicionar tarefa** no menu Ações ou usando o botão **Criar um novo registro** no painel Registros relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra o sinistro de uma das maneiras a seguir.

Opção	Etapas
Na página principal	Em uma lista de sinistros, selecione o caso de sinistro para o qual você deseja criar uma nova tarefa.
Na lista de casos/tarefas aplicáveis	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, navegue até uma das seguintes listas aplicáveis: ▪ Como processador, selecione **Casos de sinistro de automóvel pessoal**e selecione **Todos**. ▪ Como um regulador, selecione **Tarefas do regulador de sinistro automático pessoal**e selecione **Todos**. ▪ Como gerente, selecione **Aprovações de sinistros de linhas pessoais**e selecione uma das seguintes opções: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione o caso ou a tarefa que você deseja abrir.

3. Selecione **Adicionar tarefa**.
4. Preencha os detalhes no formulário Criar nova tarefa de sinistro de automóvel pessoal.
5. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades da tarefa.
6. Atribua a tarefa a você ou a outro usuário.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa é exibida com o status Novo. As tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na etapa de avaliação do regulador de sinistro.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, a tarefa pode passar para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalho em andamento
  - Depois que uma tarefa recém-criada é atribuída a si mesmo.
  - Um designado da tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
  - Um designado de tarefa seleciona uma tarefa atualmente no status Aguardando informações.
  - Depois que uma tarefa designada, o destinatário seleciona Abrir tarefa para continuar trabalhando na tarefa.
- Aguardando informações- um designado da tarefa seleciona Aguardando informações.
- Encerrado concluído- Um designado da tarefa seleciona Fechar para fechar a tarefa.

Exibir tarefas ad-hoc e geradas pelo sistema para um sinistro

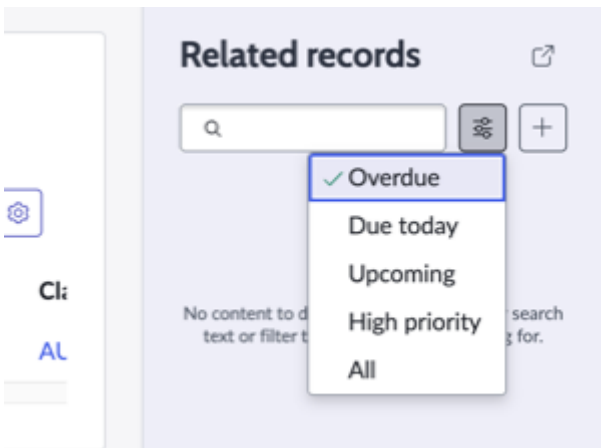
Exiba uma tarefa pendente para priorizar seu trabalho de sinistro.

Os processadores podem exibir as tarefas atribuídas de um caso de sinistro ou tarefa, e os reguladores podem exibir suas tarefas atribuídas ao trabalhar em uma tarefa do regulador. Essas funções também podem exibir tarefas atribuídas em Minhas tarefas pendentes na página principal.

Exiba ou pesquise uma tarefa de um caso de sinistro ou tarefa do regulador primário selecionando a guia Tarefas ou o ícone **Registros relacionados** ( ) no menu contextual.

Pesquise uma tarefa destas maneiras:

- Insira uma descrição resumida na pesquisa
- Filtrar nestas opções:
  - Em atraso
  - Vencimento hoje
  - Futuros
  - Alta prioridade
  - Tudo
- Selecione o ícone para abrir tarefas filtradas adequadamente em uma exibição de lista.



Discutir um sinistro

Discuta os detalhes de um sinistro com usuários adicionais que tenham acesso ao registro do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie ou exiba uma discussão em andamento na barra lateral para casos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Abra um caso na lista.
4. Selecione **Discutir**.
5. Insira um assunto para a discussão.
6. Adicione participantes à discussão.
7. Selecione **Iniciar discussão**.
   A discussão está associada ao registro do sinistro.

O que Fazer Depois
Para exibir uma discussão, selecione **Discutir**e selecione **Abrir registro** para a discussão que você deseja exibir.

Use a Assistência do agente para exibir sinistros associados

Use a pesquisa contextual da Assistência do agente para exibir sinistros associados e artigos de conhecimento relevantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Abra a tarefa no playbook de caso ou na lista Tarefas do regulador de sinistro automático pessoal.

Opção	Etapas
Do playbook de caso	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de automóvel pessoal**, abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa do regulador.
Na lista de tarefas do regulador de sinistro de automóvel pessoal	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas do regulador de sinistro automático pessoal**, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione o ícone de Assistência do agente para usar o recurso.
   Para obter informações mais detalhadas sobre a Assistência do agente, consulteEncontrar soluções usando a Assistência do agente .

Painel do Sinistros de linhas pessoais

Com o painel Sinistros de linhas pessoais, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de sinistro que foram recebidas para suas apólices de linhas pessoais.

O painel Sinistros de linhas pessoais permite monitorar o status dos casos de sinistro, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), casos em aberto que precisam de atenção imediata e a duração dos casos de sinistro encerrados.

Importante: Análise da plataforma O espaço está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" destas notas de versão.

Para acessar o painel Sinistros de linhas pessoais, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_claim_pers.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Sinistros de linhas pessoais

Usuário	Uso do painel
Gerente de sinistros de linhas pessoais	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de sinistro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de sinistro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de sinistro e sua tendência • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um representante, processador ou grupo
Administrador de sinistros de linhas pessoais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores

Sinistros de linhas pessoais.Casos em aberto

Número diário de casos em aberto.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos em aberto com ANS violado

Número diário de casos em aberto com um ANS violado.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos criados

Número de casos que foram criados hoje ou diariamente.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos recusados

Número de casos que foram encerrados hoje com sinistros negados.

Sinistros de linhas pessoais.Soma da duração dos casos encerrados

Soma da duração das horas de casos que foram encerrados hoje.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos encerrados

Número de casos que foram encerrados hoje.

Sinistros de linhas pessoais. Número de casos encerrados com ANS

Número de casos que foram encerrados hoje dentro de um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados naquele dia com um ANS violado. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Casos em aberto com ANS violado acima de 80%

Número de casos de linhas pessoais em aberto em que a porcentagem de ANS violado é maior que 80% (tempo real decorrido > 80%).

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos pagos

Número diário de casos pagos com um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Casos de SIU

Número diário de casos em aberto de sinistros de linhas pessoais na revisão de SIU.

Sinistros de linhas pessoais.Tendência de pagamento de sinistros

Tendência de pagamento de sinistro diária nos casos encerrados.

Detalhamentos

- Fase
- Idade
- Serviço do sinistro
- Cliente
- Produto
- Porcentagem de ANS

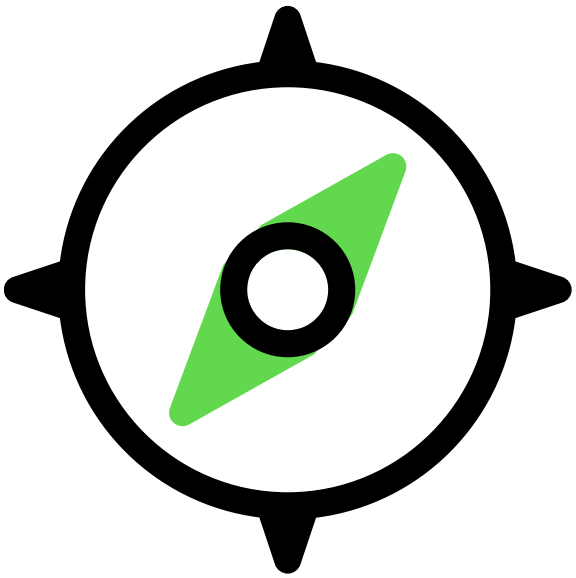
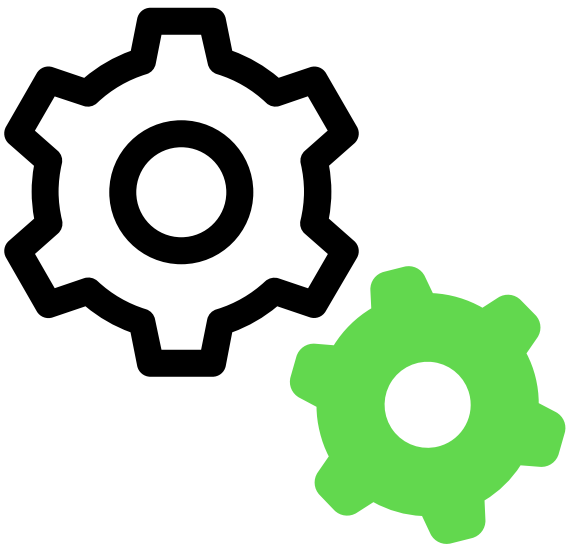
Sinistro de seguro de vida individual

A aplicação Sinistro de seguro de vida individual permite que sua organização configure as várias fases do processo de sinistro de vida individual rapidamente, desde o primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre como processadores e reguladores usam Sinistro de seguro de vida individual	Configurar Sinistro de seguro de vida individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar



Gerenciar casos de sinistros de seguro desde o primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro

Referência



Obter detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados

Tradução automática

Explorando Sinistro de seguro de vida individual

Saiba como seus representantes, reguladores, e gerentes de primeiro aviso de perda (FNOL) podem usar Sinistro de seguro de vida individual para criar e gerenciar sinistros de seguro de vida individual.

Com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual, você pode gerenciar o início, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro de vida individual para seus clientes. Com esta aplicação, você pode coordenar com outras pessoas para gerenciar as tarefas de sinistros nos sinistros primários e secundários. Você também pode coletar e validar a documentação necessária do sinistro, investigar o sinistro e liquidá-lo.

Principais recursos

- Um modelo de dados de sinistros que pode atender a qualquer caso de sinistro de vida
- Um processo claro e intuitivo para especialistas em admissão de sinistros, especialistas em sinistros e gerentes de sinistros
- Suporte para trabalhar em várias apólices que são compatíveis com um único caso de sinistro
- Playbooks e espaços dedicados que são criados para várias personas de sinistro
- Um fluxo de trabalho de linha de base em que você pode exibir os sinistros do FNOL até o fechamento do sinistro para sinistros de vida individual

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sinistro de seguro de vida individual personas

A tabela a seguir mostra quais personas da sua organização podem usar a aplicação Sinistro de seguro de vida individual.

Sinistro de seguro de vida individual personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de sinistros que é responsável por configurar a aplicação.
Representante de FNOL	Representante de front-office que cria um caso de sinistro em nome de um cliente e carrega os documentos relevantes.
Regulador de sinistros	Pessoa que coleta e verifica os documentos e detalhes da avaliação de perda de vida, e, em seguida, liquida um sinistro.
Gerente de sinistros	O gerente que aprova as reservas e as solicitações de pagamento e pode exibir uma visão geral de todos os sinistros, incluindo os Performance Analytics painéis e relatórios.

Configuração do Sinistro de seguro de vida individual

Você pode instalar e configurar a aplicação Sinistro de seguro de vida individual para que os representantes do primeiro aviso de perda (FNOL), reguladores e outros possam começar a atender os sinistros de vida individual.

Instalar Sinistro de seguro de vida individual

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Sinistro de seguro de vida individual (sn_ins_claim_indl). A aplicação inclui dados de demonstração e instala ServiceNow Store aplicações e plug-ins que ainda não estão instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Sinistro de seguro de vida individual:

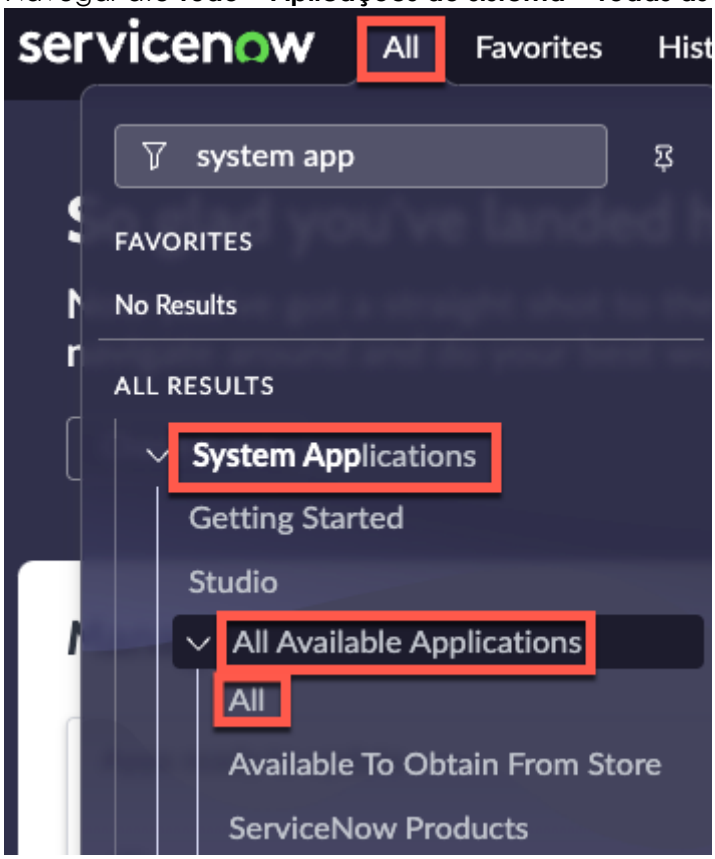
- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Sinistro de seguro de vida individual (sn_ins_claim_indl) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Sinistro de seguro de vida individual

Configure os componentes instalados com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual para atender aos requisitos de declarações da sua organização. Os exemplos incluem cuidados de longo prazo, deficiência ou doença crítica.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Sinistro de seguro de vida individual esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Sinistro de seguro de vida individual.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sinistro de seguro de vida individual inclui um fluxo de trabalho de sinistro de benefício por morte que demonstra a capacidade de trabalhar em vários sinistros de apólice de um único caso. Ele também inclui um playbook de primeiro aviso de perda (FNOL) e um espaço personalizável para reguladores de sinistros. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Sinistro de seguro de vida individual.

Procedimento

1. Importe suas apólices de seguro, produtos financeiros e instituições financeiras para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar funções e grupos de usuários	Determine as funções dos indivíduos de que você precisa para trabalhar nos casos de sinistro da sua linha de negócios. Configure as funções para oferecer suporte às permissões necessárias para adjudicar um sinistro. As funções devem herdar as funções incluídas do núcleo FSO. Para obter mais informações, consulte Funções de gestão . As funções necessárias incluem: ◦ Visualizador: incluído na aplicação Sinistro de seguro de vida individual e herda a função de visualizador e as funções de visualizador de dados de conta ou cliente do núcleo FSO. Esta função pode exibir as informações do cliente, do caso e da apólice para sua linha de negócios. ◦ Regulador: incluído na aplicação Sinistro de seguro de vida individual e herda a função de regulador do núcleo e a função de agente do processador de documentos do núcleo FSO. Esta função avalia os sinistros da sua linha de negócios. ◦ Agente de FNOL: incluído na aplicação Sinistro de seguro de vida individual e herda a função principal de representante do primeiro aviso de perda (FNOL). Esta função de agente FNOL é compartilhada entre todas as linhas de negócios. ◦ Gerente: incluído na aplicação Sinistro de seguro de vida individual e herda a função de regulador de sinistros de benefício por morte. Esta função contém as funções de regu-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	lador para todas as suas linhas de negócios. Esta função tem a permissão para exibir Performance Analytics painéis. Esta função é compartilhada entre todas as linhas de negócios. ◦ Administrador: incluído em Sinistro de seguro de vida individual e herda a função principal de administrador de definição de serviço. Esta função executa as configurações necessárias para a aplicação. Esta função é compartilhada entre todas as suas linhas de negócios. Talvez você não precise fazer mudanças nesta função. Em seguida, configure os grupos de usuários para a atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos. Para obter mais informações, consulte Configuração de grupos de usuários.
Configurar inclusões de script	Use inclusões de script para armazenar o JavaScript executado no servidor. Ao usar inclusões de script no fluxo de declarações, você habilita a reutilização e a herança dos objetos base. Adicione o seguinte para cada tabela que foi criada para sua linha de negócios: ◦ Uma inclusão de script de camada Ação contém as funções de ação no nível de IU. ◦ Uma inclusão de script da camada de serviço contém a lógica de negócios da camada intermediária. ◦ Uma inclusão de script de camada DAO contém os métodos para executar operações CRUD. ◦ Qualquer outra inclusão de script com base em seus requisitos. Modifique a inclusão de script ClaimConstants para reutilizar os nomes de objeto em funções. Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .
Configurar tabelas e ACLs	Configure as tabelas revisando as tabelas existentes que foram fornecidas no Insurance Claim Core e as tabelas incluídas nesta aplicação e faça as mudanças de acordo com seus requisitos. Configure as ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) nessas tabelas para conceder as permissões apropriadas às funções e personas que trabalham nos casos e tarefas. **Nota:** O modelo de dados de sinistros oferece suporte ao trabalho em um único caso com uma única apólice, várias apólices ou beneficiários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Modelo de dados e Componentes instalados com Sinistro de seguro de vida individual.
Configurar exibições de formulário	Configure todas as exibições necessárias para todas as novas tabelas de acordo com seus requisitos de negócios. Você pode usar as exibições de caso incluídas e as exibições de tarefa nesta aplicação para referência.
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para seus casos e tarefas de serviço. Por exemplo, os serviços de um sinistro podem relatar um novo sinistro, contestar um sinistro ou reabrir um sinistro. Defina os novos serviços para cada tabela de tipo de caso em seu modelo. Você também pode definir os serviços das tabelas de tarefas para criar diferentes fluxos para suas tarefas. Os exemplos incluem um fluxo de tarefa de validação de sinistro ou um fluxo de tarefa de fechamento de sinistro. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de serviço.
Configurar ações de IU	Defina as ações que o usuário pode realizar no registro da tabela em um formulário. Os exemplos incluem Novo, Salvar, Atualizar, Atribuir a mim e Cancelar. ◦ As tabelas de casos herdam as ações de IU de CSM. ◦ As tabelas de tarefas herdam as ações de IU da Tarefa financeira. Substitua ou oculte as ações de acordo com seus requisitos de negócio. Para obter mais informações, consulte Definição de ações de IU e Tabelas do FSO Core Banking.
Configurar espaços	Configure os espaços para que as personas definidas interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos. Use as páginas principais e os espaços fornecidos como referência ou crie os seus próprios usando Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Habilitar o espaço do sinistro para Sinistro de seguro de vida individual. **Nota:** O espaço do sinistro pode ser acessado a partir de uma tarefa do regulador. Para obter mais informações, consulte Configurar Espaço configurável do CSM e Construtor de IU .
Configurar tabelas de decisão	Configure as tabelas de decisão específicas para seus requisitos de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Consulte a tabela de decisão de triagem de sinistro incluída para obter as regras para fazer a triagem da gravidade de um sinistro. Se os parâmetros de entrada, regras e outros elementos variarem, novas tabelas podem ser necessárias para cada linha de negócios. Para obter mais informações, consulte Tabelas de decisão .
Configurar o mecanismo de aprovação	Atualize as propriedades do mecanismo de aprovação conforme necessário em **Operações de sinistro de seguro** > **Propriedades**. Para reservas e pagamentos, revise e atualize a tabela de decisão de regras de reservas e pagamentos de sinistros com os parâmetros e valores desejados. Para obter mais informações, consulte .
Configurar regras de atribuição	Configure as regras de atribuição para identificar os casos que atendem a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes. Para obter mais informações, consulte Configuração de regras de atribuição.
Editar ou criar fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Editar ou criar fluxos.

Habilitar o espaço do sinistro para Sinistro de seguro de vida individual

Habilite a página do espaço do sinistro no caso de sinistro para que um gerente ou regulador de sinistros possa exibir a página em Sinistro de seguro de vida individual.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. No campo **Pesquisar**, pesquise por **CSM/FSM Configurable Workspace**.
3. Em CSM/Espaço configurável do FSM, habilite a página de registro padrão CSM.
   Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
4. Na página de registro padrão do CSM, defina a ordem das páginas.
5. Defina as condições da variante e o público nas páginas de registro a seguir.

Variante da página de sinistros	Navegação para registros de página
Página do espaço do sinistro	**a.** No campo **Pesquisar**, pesquise **pós-detalhes do registro padrão do CSM**. **b.** Na tabela Páginas e variantes, navegue até a coleção de páginas: **Espaço do sinistro** > **Espaço de sinistro de seguro de vida individual** > **Configurações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criptografar dados confidenciais no Sinistro de seguro de vida individual

Os sinistros de seguro de vida individual contêm campos de dados pessoais ou confidenciais que podem exigir criptografia. Como administrador de Sinistro de seguro de vida individual, você deve tomar cuidado para garantir que esses campos sejam criptografados com Criptografia em nível de coluna. Dessa forma, você ajuda a preservar a privacidade de dados da sua organização.

Visão geral

O modelo de dados Sinistro de seguro de vida individual permite que você registre os detalhes dos sinistros de benefícios individuais. Sinistro de seguro de vida individual inclui um fluxo de trabalho de sinistro de benefício por morte que cobre todo o ciclo de vida do sinistro, desde o primeiro aviso de perda (FNOL) até o fechamento do caso. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Sinistro de seguro de vida individual.

Você pode optar por criptografar campos que contêm dados confidenciais usando Criptografia em nível de coluna.

Dados confidenciais em um sinistro de benefício por morte

Em um sinistro de benefício por morte, vários campos podem conter informações confidenciais.

A tabela a seguir lista alguns campos que podem conter dados confidenciais.

Nota: Esta lista não é definitiva. Seus requisitos de privacidade e criptografia de dados podem diferir com base em sua implementação.

Campos que podem conter dados confidenciais

Campo	Descrição
Falecido	Nome do indivíduo falecido no sinistro.
Descrição do incidente	Detalhes do incidente para o evento de perda de vida.
Anexos	Documentos e arquivos de suporte relacionados ao sinistro. Este campo pode conter informações confidenciais, como uma certidão de óbito.

Como criptografar os dados confidenciais

Campos em Sinistro de seguro de vida individual podem ser criptografados usando Criptografia de campo. Para obter mais informações, consulte Criptografia de campo .

Gestão de Sinistro de seguro de vida individual

Saiba quais funções usam a aplicação Sinistro de seguro de vida individual para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro desde o primeiro aviso de sinistro (FNOL) até o fechamento do sinistro.

A aplicação Sinistro de seguro de vida individual inclui um fluxo de trabalho de sinistro de benefício por morte que permite que os reguladores trabalhem em vários sinistros de apólice de um único caso. Os representantes do FNOL podem enviar solicitações de sinistro, enquanto os reguladores podem trabalhar nos casos dos sinistros de vida individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço

Use Espaço para trabalhar em todos os aspectos de um caso de sinistro de vida individual. Usuários com essas funções podem realizar as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegar entre as tarefas
- Gerenciar várias apólices em um sinistro

Para obter mais informações, consulte Espaços.

A tabela a seguir mostra em quais espaços os usuários podem usar a aplicação Sinistro de seguro de vida individual.

Usuários do espaço para Sinistro de seguro de vida individual

Função	Descrição
Administrador de sinistros	Configura o espaço de trabalho de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Sinistro de seguro de vida individual e Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Gerente de sinistros	Aprova as solicitações de reserva e pagamento e exibe os painéis de análise. Também pode acessar a guia do espaço do sinistro em um caso e o playbook de FNOL.
Representante de FNOL	Cria os casos de sinistro em nome dos clientes e carrega os documentos relevantes no playbook de FNOL.
Regulador	Avalia um sinistro revisando os documentos, coberturas, reservas e pagamentos do sinistro na guia do espaço de sinistro do caso. Também pode acessar o playbook de FNOL.
Visualizador de sinistros	Exibe os detalhes do sinistro, detalhes do falecido e detalhes do beneficiário.

Fluxos de trabalho do Sinistro de seguro de vida individual

A aplicação Sinistro de seguro de vida individual instala fluxos de trabalho automatizados que você pode configurar para qualquer tarefa de sinistro de vida individual. Esses fluxos de trabalho criam casos e encaminham todas as tarefas para diferentes departamentos da sua organização.

Visão geral

Depois que um caso de sinistro é iniciado na aplicação Sinistro de seguro de vida individual, o fluxo de trabalho prossegue por meio de fases.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de investigação e gestão de sinistros de seguro de vida individual para as funções em diferentes departamentos. Os agentes podem fazer login em Serviços financeiros Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O fluxo de trabalho inclui uma tabela de decisão para fazer a triagem e definir a prioridade de um sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O playbook de caso orienta os agentes no processo para atender aos sinistros:

- Enviando o primeiro aviso de perda
- Triagem de sinistro
- Avaliação do sinistro do regulador
- Fechamento de sinistro

Sinistro de primeiro aviso de sinistro (FNOL)

Como enviar um sinistro como representante do primeiro aviso de perda

1. Na fase FNOL, um participante da apólice de seguro ou outro relator relata um evento de perda de vida com um representante do FNOL. Quando o caso é criado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente com tarefas do playbook criadas para gerenciar o caso até a resolução.
2. O representante insere detalhes do falecido, detalhes do incidente e detalhes do relator. Um fluxo de trabalho do sistema recupera os snapshots de todas as apólices associadas ao sinistro e cria um sinistro para cada apólice. O representante também coleta os documentos de entrada, como a certidão de óbito. O sinistro é iniciado quando o representante envia o caso.
3. Depois que o representante envia o caso, as regras de decisão de negócios fazem a triagem do sinistro e o caso é priorizado.

Avaliações do regulador

Validar, avaliar e liquidar um sinistro como um regulador

1. O regulador revisa as coberturas, os beneficiários e os documentos das apólices associadas ao sinistro.
2. O regulador atribui os valores de reserva em relação aos itens de linha de cobertura de acordo com as seguintes condições:
   - Se o valor de reserva atribuído estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação.

     Se aprovado pelo gerente de sinistros, o regulador prossegue com a avaliação de pagamento do sinistro.

     Se o valor não for aprovado, o regulador reavalia e revisa o valor da reserva de acordo com as recomendações do gerente de sinistros.
3. O regulador atualiza o registro do sinistro com uma reserva de perda, reserva de despesa ou ambas.
4. O regulador cria valores de pagamento em relação às reservas criadas que se baseiam na avaliação finalizada:
   - Se o valor do pagamento criado estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
   - Se o valor estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador prosseguirá com uma avaliação de pagamento do sinistro.

Se o valor não for aprovado, o regulador reavaliará e criará um valor de pagamento baseado nas recomendações do gerente de sinistros.

5. O regulador liquida os sinistros aprovando ou rejeitando os sinistros. Se o regulador aprovar a tarefa de revisão para liquidar o sinistro, o caso de sinistro será encerrado. Se o regulador rejeitar todas as tarefas relacionadas, o caso de sinistro será encerrado automaticamente.

Aprovações do gerente de sinistros

Aprovação de valores de reserva ou pagamento como gerente de sinistros

1. Se um valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação do valor de reserva ao gerente de sinistros para aprovação.

   Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva, o regulador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro.

   Se o gerente de sinistros rejeitar o valor da reserva e fornecer uma recomendação, o regulador deverá revisar o valor da reserva conforme recomendado.

2. Se um valor de pagamento criado estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação do valor de pagamento ao gerente de sinistros para aprovação. O gerente de sinistros revisa o valor do pagamento e os detalhes do sinistro e aprova ou rejeita o pagamento do sinistro.

   Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador poderá prosseguir para a liquidação.

   Se o gerente rejeitar a solicitação e fornecer uma recomendação, o regulador deverá revisar e enviar o valor do pagamento conforme recomendado.

   Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando que as aprovações ou rejeições são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.

Fechamentos

O caso é concluído quando os estados e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Nota: O regulador deve liquidar cada sinistro antes que o caso seja encerrado.

Criar um caso Sinistro de seguro de vida individual

Inicie o processo de sinistro iniciando um caso de sinistro de vida individual em nome do reclamante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_indl.fnol_representative

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Crie um caso a partir da lista de casos de sinistro de vida individual.

Opção	Etapas
Sinistro de seguro de vida individual	**a.** Na tabela Listas, em Sinistros com morte do indivíduo, selecione **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.

4. Na caixa de diálogo Criar novo caso, selecione **Relatar sinistro com morte do indivíduo**.
5. Selecione **Criar caso**.
6. Na atividade Pesquisar políticas, no campo **Falecido**, pesquise as políticas do cliente. As políticas associadas ao cliente falecido são exibidas em uma lista.
7. Confirme se os detalhes da política estão corretos e selecione **Continuar**.
8. Na atividade Detalhes do falecido, insira os detalhes do incidente.
9. Na atividade Detalhes do relator, insira os detalhes da entidade que está relatando o incidente.

Status do relator	Etapas
É um participante da apólice	**a.** Marque a caixa de seleção **Selecionar dos participantes da política**. **b.** No campo **Tipo**, selecione se o relator é uma pessoa ou uma empresa. **c.** No campo **Consumidor** (pessoa) ou **Conta** (empresa), use a função de pesquisa para pesquisar participantes da apólice. Os detalhes do contato são preenchidos após a seleção do participante.
Não é um participante da apólice	**a.** No campo **Tipo**, selecione se o relator é uma pessoa ou uma empresa. **b.** No formulário Detalhes, insira os detalhes do relator.

10. Selecione **Continuar**.

    Na atividade Coletar documentos, as tarefas de verificação de documentos deste sinistro são exibidas.

    O sinistro inclui uma tarefa de verificação de documentos para qualquer documentação de suporte.

11. Na etapa Iniciar sinistro, adicione as anotações necessárias ao campo **Comentários**.
12. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

Um caso de sinistro é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. Se aplicável, os casos de sinistro para apólices relacionadas adicionais também são criados para o caso. Os casos são atribuídos a um grupo de atribuição que se baseia nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Atribua casos a si mesmo e comece a trabalhar neles. Para obter mais informações, consulte Atividades do regulador.

Atividades do regulador

Em Sinistro de seguro de vida individual, ise você tiver a função sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster, poderá exibir um resumo do trabalho de sinistros na página principal. Você pode trabalhar em suas tarefas de sinistro no **espaço de sinistro**.

Página principal

Na página principal no Serviços financeiros Workspace, você pode exibir uma visão geral do status dos casos ativos e uma lista de casos da sua equipe. Você também pode exibir os gráficos de desempenho que medem o cumprimento do acordo de nível de serviço (ANS) e casos reabertos.

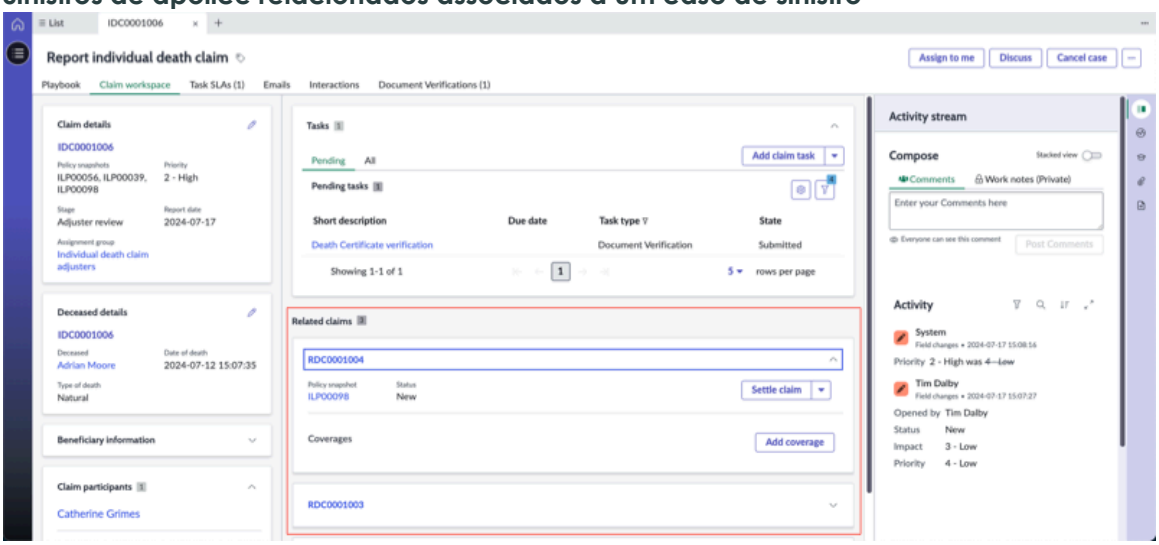
Trabalhando em tarefas no cLaim workspace

Use o **espaço do sinistro** em um Sinistro de seguro de vida individual caso para obter uma exibição unificada de todas as ações que você pode executar em um sinistro (e sinistros secundários associados, se aplicável). No **espaço do sinistro**, você pode revisar um sinistro para verificar documentos, avaliar coberturas do sinistro, determinar detalhes de pagamento do sinistro e aprovar uma liquidação para um sinistro.

Você sempre trabalha a partir do caso original. Um sinistro é criado para cada apólice anexada ao cliente, que é associado ao caso de sinistro original. A definição de reservas e pagamentos para esses sinistros de apólice de seguro relacionados à morte é feita por meio do caso de sinistro original.

O exemplo a seguir mostra um sinistro de apólice relacionado que está associado a um caso de sinistro.

Sinistros de apólice relacionados associados a um caso de sinistro



Usando os cartões do espaço , você pode navegar pelas seguintes seções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Detalhes do sinistro: revise os detalhes sobre o titular da apólice, snapshots da apólice, prioridade, fase, data do relatório e grupo de atribuição.
- Detalhes do falecido: revise os detalhes sobre o indivíduo falecido, incluindo a data da morte, tipo de morte, local do incidente e descrição do incidente.
- Informações do beneficiário: exiba os beneficiários de cada apólice, incluindo o nome e a porcentagem de alocação.
- Outros participantes do sinistro: exibe todos os participantes do sinistro adicionais e suas funções.
- Tarefas: exiba, crie e trabalhe nas tarefas do regulador para o caso de sinistro atual.
- Sinistros relacionados: trabalhe nos registros de sinistros relacionados à morte, o que inclui as coberturas do sinistro, receitas associadas, pagamentos e valores de despesas.

Outras guias de seção de caso

No **espaço do sinistro**, você também pode acessar as guias para exibir os acordos de nível de serviço (ANSs) da tarefa, e-mails, interações e verificações de documentos no caso.

Gerenciar um Sinistro de seguro de vida individual caso

Revise os sinistros em um caso para verificar os documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes do pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Abra um sinistro na página principal do regulador ou na lista de sinistros com morte do indivíduo.

Opção	Etapas
Na página principal do regulador	Abra um sinistro atribuído a você selecionando o link **Número** na seção Meus casos ativos.
Da lista de sinistros com morte do indivíduo	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em Sinistros com morte do indivíduo, selecione **Todos**. **c.** Na lista, selecione o sinistro que você deseja abrir.

3. Conclua as ações no **espaço do sinistro**.

Tarefa de sinistro	Ações do espaço do sinistro
Para verificar um documento	**a.** Na seção Tarefas, abra a tarefa de verificação de documentos. **b.** Selecione **Verificar** para verificar os documentos ou **Rejeitar** para rejeitar os documentos enviados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de sinistro	Ações do espaço do sinistro
Para adicionar cobertura do sinistro	**a.** Expanda um registro de sinistro relacionado à morte selecionando a seta para baixo (⌄). **b.** Selecione **Adicionar cobertura**. **c.** No campo **Cobertura do sinistro**, pesquise a cobertura do sinistro. **d.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma reserva ou pagamento	**a.** Expanda um registro de sinistro relacionado à morte selecionando a seta para baixo (⌄). **b.** Em Coberturas, selecione uma para a respectiva apólice: ▪ **Adicionar reserva** ▪ **Adicionar pagamento** **c.** Preencha os campos obrigatórios. **d.** Crie o registro selecionando **Salvar**. **e.** Revise os detalhes e selecione **Enviar**.
Para adicionar uma tarefa de sinistro ad-hoc	**a.** Na lista Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de sinistro**. **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para enviar um valor de reserva ou pagamento para aprovação	Se o valor da reserva ou do pagamento estiver acima do seu limite de aprovação, uma tarefa de aprovação será criada e atribuída ao seu gerente quando você enviar o valor.
Para enviar uma decisão de liquidação de sinistro	**a.** Expanda um registro de sinistro relacionado à morte selecionando a seta para baixo (⌄). **b.** Selecione **Liquidar sinistro**. ▪ Aprove o sinistro e envie para execução selecionando **Aprovar sinistro**. ▪ Escolha **Negar sinistro** para rejeitar a liquidação. **c.** Insira comentários para a decisão de liquidação. **d.** Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: Em um caso, no campo **Anotações de trabalho**, insira os comentários relacionados às suas descobertas.
   Os comentários publicados manualmente e as anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultados

- Quando você aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando você envia um valor de reserva ou pagamento dentro do limite de autorização, ele é aprovado automaticamente.
- Se uma validação de sinistro for rejeitada para todas as apólices, o caso de sinistro será encerrado com um status de caso de Encerrado rejeitado. As anotações de trabalho geradas pelo sistema sobre a rejeição são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.
- Se você liquidar o sinistro, o caso de sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído.

Aprovar um valor de reserva ou pagamento

Aprove uma reserva de sinistro atribuída ou um valor de pagamento que seja superior à autoridade de aprovação de um regulador para Sinistro de seguro de vida individual casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_indl.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma reserva atribuída ou valor de pagamento criado por um regulador for maior do que sua autoridade de aprovação, o gerente de sinistros receberá uma solicitação para aprovar o valor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em Aprovações de sinistros com morte do indivíduo, selecione o item que você precisa aprovar.

Opção	Descrição
Nome da lista	Descrição
Minhas aprovações - Reservas	Apresenta uma lista de tarefas de aprovação para solicitações de reserva.
Minhas aprovações - Pagamentos	Apresenta uma lista de tarefas de aprovação para solicitações de pagamento.

4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
5. Envie sua decisão usando o formulário Reserva de sinistro ou Tarefa de pagamento do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de aprovação	Ação
Para aprovar um valor	Aprove o valor da reserva ou do pagamento selecionando **Aprovar**.
Para rejeitar um valor	**a.** No campo **Comentários**, insira os comentários com sua recomendação. **b.** Selecione **Rejeitar**.

Seus comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultados

- Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva ou do pagamento, a tarefa de reserva de sinistro retornará ao regulador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar o valor de reserva ou pagamento, o gerente fornecerá outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o regulador.
- Entradas geradas pelo sistema para a aprovação ou rejeição do valor de reserva ou pagamento são adicionadas ao fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas oferecem suporte a auditoria e acompanhamento.

Criar uma tarefa ad-hoc em um sinistro

Crie uma tarefa em um caso Sinistro de seguro de vida individual para ajudar a priorizar, verificar o andamento do caso e planejar seu trabalho de sinistro. Um exemplo é que você pode solicitar documentação de suporte adicional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster, sn_ins_claim_indl.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar tarefas adicionais conforme necessário em um sinistro usando o botão **Adicionar tarefa** no menu Ações ou usando o botão **Criar um novo registro** no painel Registros relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Crie uma tarefa na guia **do espaço do sinistro** em um caso ou na lista de tarefas.

Opção	Etapas
A partir do espaço do sinistro em um caso	Na seção Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de sinistro**. A nova tarefa tem o caso definido como o registro primário.
Na lista de tarefas	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, selecione **Tarefas de sinistros com morte do indivíduo**e, em seguida, **Todos**. **c.** Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário de tarefa de sinistro.
4. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira os comentários necessários.
   Os comentários publicados manualmente e as anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa.
5. Atribua a tarefa a você ou a outro usuário.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   O status da tarefa agora é Novo. As tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na etapa de avaliação do regulador de sinistro.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, a tarefa pode passar para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

- Trabalho em andamento: uma tarefa terá este status se ocorrer uma das seguintes condições:
  - Depois que uma nova tarefa for atribuída a você, se você tiver a função sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster ou sn_ins_claim_indl.manager.
  - Um designado da tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
  - Um designado de tarefa seleciona uma tarefa que está no status Aguardando informações.
  - Depois que uma tarefa designada, o destinatário seleciona **Abrir tarefa** para continuar trabalhando na tarefa.
- Aguardando informações: um designado da tarefa seleciona **Aguardando informações**.
- Encerrado concluído: um designado da tarefa seleciona **Fechar** para fechar a tarefa.

Exibir tarefas ad-hoc e geradas pelo sistema para um sinistro

Exiba uma tarefa pendente para priorizar seu trabalho de sinistro.

Os processadores podem exibir as tarefas atribuídas de um caso de sinistro ou tarefa, e os reguladores podem exibir suas tarefas atribuídas ao trabalhar em uma tarefa do regulador. Essas funções também podem exibir tarefas atribuídas em Minhas tarefas pendentes na página principal.

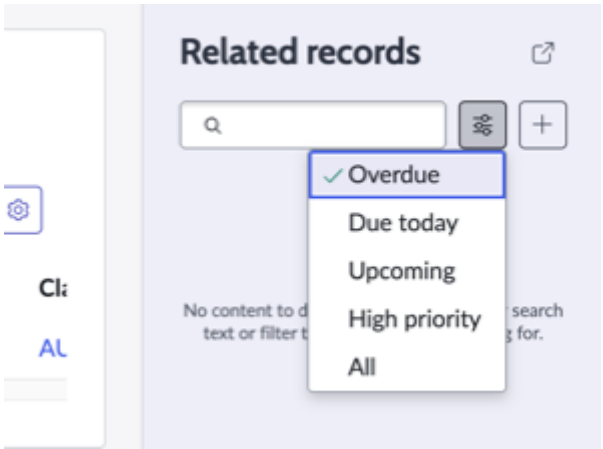
Exiba ou pesquise uma tarefa de um caso de sinistro ou tarefa do regulador primário selecionando a guia Tarefas ou o ícone **Registros relacionados** (no menu contextual.

Pesquise uma tarefa destas maneiras:

- Insira uma descrição resumida na pesquisa
- Filtrar nestas opções:
  - Em atraso
  - Vencimento hoje
  - Futuros
  - Alta prioridade
  - Tudo
- Selecione o ícone  para abrir tarefas filtradas adequadamente em uma exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Campos do formulário de tarefa de sinistro

Esta seção descreve o formulário de tarefa de sinistro, que exibe as informações sobre as tarefas de sinistro, que são criadas e atribuídas a usuários para concluir o trabalho de resolução dos sinistros de seguro.

O formulário de tarefa inclui os seguintes campos.

Campos do formulário de tarefa de sinistro

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa atribuído automaticamente.
Primário(a)	Número do caso de sinistro primário.
Prioridade	Prioridade atribuída da tarefa: • 1 - Crítica • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixo (padrão)
Status	Status atual da tarefa.
Prazo	Prazo para esta tarefa.
Categoria	Categoria da tarefa: • Geral • Relatório • Acompanhamento • Documento • Fechamento • Validação
Grupo de atribuição	Grupo atribuído.
Atribuído a	Usuário atribuído.
Descrição resumida	Breve resumo da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de tarefa de sinistro

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa, como as etapas realizadas para a resolução.

Associar uma discussão a um registro de sinistro

Associe uma discussão a um registro Sinistro de seguro de vida individual para que outros usuários tenham acesso ao registro do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie ou exiba uma discussão em andamento na barra lateral para casos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra um caso da lista de sinistros com morte do indivíduo.
4. Selecione **Discutir**.
5. No campo **Assunto**, insira um assunto para discussão.
6. Nos campos **Adicionar participantes**, pesquise e adicione participantes à discussão.
7. Adicione uma mensagem no campo **Incluir uma breve mensagem para os participantes**, se necessário.
8. Selecione **Iniciar Discussão**.
   A discussão está associada ao registro do sinistro.
9. Exiba uma discussão selecionando **Discutir**e, em seguida, selecionando **Abrir registro**.

Use Assistência do agente para exibir sinistros associados

Exiba as declarações associadas e os artigos de conhecimento relevantes usando a pesquisa contextual Assistência do agente. Você pode encontrar informações relacionadas ao seu caso Sinistro de seguro de vida individual para ajudar a entender e concluir seu caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa do playbook de caso ou da lista de tarefas do sinistro com morte do indivíduo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Do playbook de caso	**a.** Na guia **Listas**, em Casos de sinistro com morte do indivíduo, abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa do regulador.
Na lista de tarefas do sinistro com morte do indivíduo	**a.** Na guia **Listas**, em Tarefas de sinistro com morte do indivíduo, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

4. Selecione o ícone Assistência do agente ( ) para usar o recurso.
   Para obter mais informações sobre Assistência do agente, consulte Como encontrar soluções usando a Assistência do agente .

Referência do Sinistro de seguro de vida individual

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual.

Componentes instalados com Sinistro de seguro de vida individual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Sinistro de seguro de vida individual.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, permitindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulteCapacidades do playbook .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de sinistros de seguro de vida individual [sn_ins_claim_indl.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações de sinistro de seguro de vida individual, além de privilégios de administrador.	• sn_ins_siu.viewer • sn_bom.service_definition_admin • decisão_tabela_admin • sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster • sn_ins_claim_indl.manager • sn_doc_processor.admin
Regulador de benefício por morte de sinistros de vida individual [sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações do regulador de sinistro de seguro de vida individual.	• sn_bom.viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_doc_processor.agente • sn_bom.adjuster • sn_bom.agente • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Visualizador do benefício por morte de sinistros de seguro de vida individual [sn_ins_claim_indl.dbn_viewer]	Esta função concede acesso de leitura a todos os dados de operações de sinistro de benefício por morte de vida individual.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Representante de primeiro aviso de perda (FNOL) de sinistros de vida individual [sn_ins_claim_indl.fnol_representative]	Esta função concede acesso para solicitar um sinistro de vida individual.	• sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative • sn_bom.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_customerservice.consumer_contributor
Gerente de sinistros de seguro de vida individual [sn_ins_claim_indl.manager]	Esta função é para gerenciar relatórios e painéis, bem como aprovar reservas e	sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	pagamentos acima do limite do regulador.	

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual

Tabela	Descrição
Sinistro com morte do indivíduo [sn_ins_claim_indl_death_case]	Armazena informações sobre os sinistros com morte do indivíduo. Esta tabela estende a tabela Base de sinistro [sn_bom_claim_case].
Sinistro de apólice de seguro relacionada à morte [sn_ins_claim_indl_rel_death_case]	Armazena informações sobre os sinistros com morte relacionados de cada apólice anexada ao cliente.
Tarefa do sinistro com morte do indivíduo [sn_ins_claim_indl_death_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de sinistros com morte do indivíduo para todos os sinistros de vida individual. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Domain Separation e Sinistro de seguro de vida individual

Domain Separation é compatível com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Sinistro de seguro de vida individual

Todas as aplicações de integrações de FSO são criadas com base em e usam muitas tabelas Customer Service Management (CSM). As principais tabelas de referência são as tabelas de cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as novas tabelas em Sinistro de seguro de vida individual são separadas por domínio:

- sn_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

Casos de uso

Admissão do caso

Os agentes de admissão de primeiro aviso de perda (FNOL) podem receber informações para um sinistro de seguro de vida (ou produto semelhante) em nome de um cliente.

Quando o cliente liga para registrar um sinistro, o agente de admissão reúne informações importantes relacionadas ao sinistro, como uma descrição do incidente de perda de vida e qualquer documentação de suporte.

Depois de coletar os detalhes iniciais, eles abrem um caso de sinistro para um especialista em sinistros trabalhar.

Análise de sinistros

Um especialista em sinistros trabalha em um sinistro recebido por meio do painel do espaço.

O especialista revisa os detalhes da apólice. Se necessário, eles podem solicitar e revisar as informações ou a documentação adicional dos beneficiários.

O especialista define os fundos de reserva, modifica as exposições de cobertura e os fundos de reserva ao longo do tempo e também pode exibir todas as atividades associadas ao processamento do sinistro.

O especialista também pode tomar decisões de aprovação ou negação de sinistro com base nas evidências disponíveis.

Nota: Às vezes, um recurso ou aplicação da plataforma ServiceNow® pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte de domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um nível de suporte **padrão**. Para saber mais, consulte Separação de domínios Níveis de aplicação de suporte .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

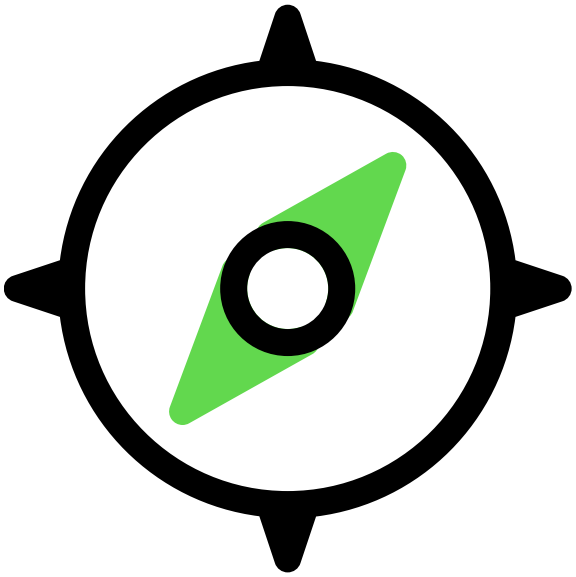
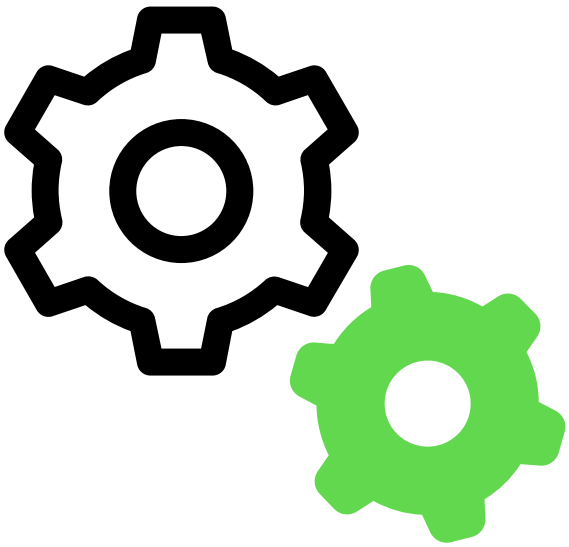
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Créditos de seguro

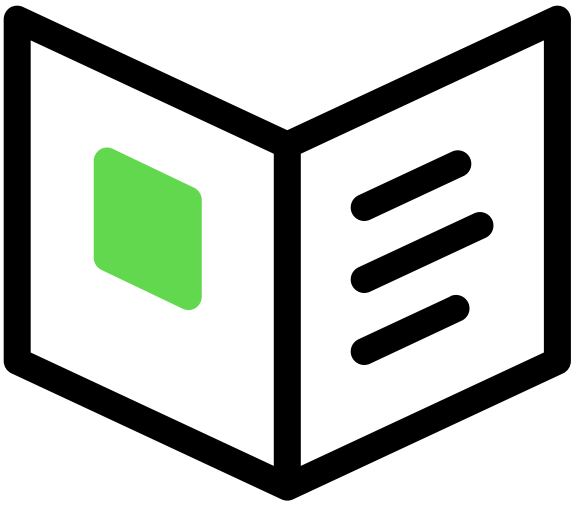
A aplicação ServiceNow® Créditos de seguro fornece uma estrutura flexível que permite configurar facilmente um fluxo de trabalho abrangente de sinistros de ponta a ponta. Um fluxo de sinistro de seguro de viagem está incluído como um exemplo nesta aplicação.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre como usar Créditos de seguro	Configurar Créditos de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Referência
	
Saiba como gerenciar casos no Créditos de seguro	Obtenha os detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Créditos de seguro no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Créditos de seguro

Saiba como criar e configurar um fluxo de trabalho de sinistros para sua organização usando a aplicação Créditos de seguro. Seus representantes, reguladores, processadores e gerentes de primeiro aviso de perda (FNOL) podem usar este fluxo de trabalho de sinistros para criar e gerenciar sinistros.

Visão geral Créditos de seguro

Com a aplicação Créditos de seguro, você pode configurar facilmente um processo de sinistros inteiro para um único caso de uso de apólice nas linhas de negócios de propriedades e acidentes (P&C). A aplicação Créditos de seguro fornece uma estrutura de sinistros que você pode usar para várias linhas de negócios.

Um fluxo de sinistro de seguro de viagem está incluído nesta aplicação como um exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Créditos de seguro usuários

Usuários

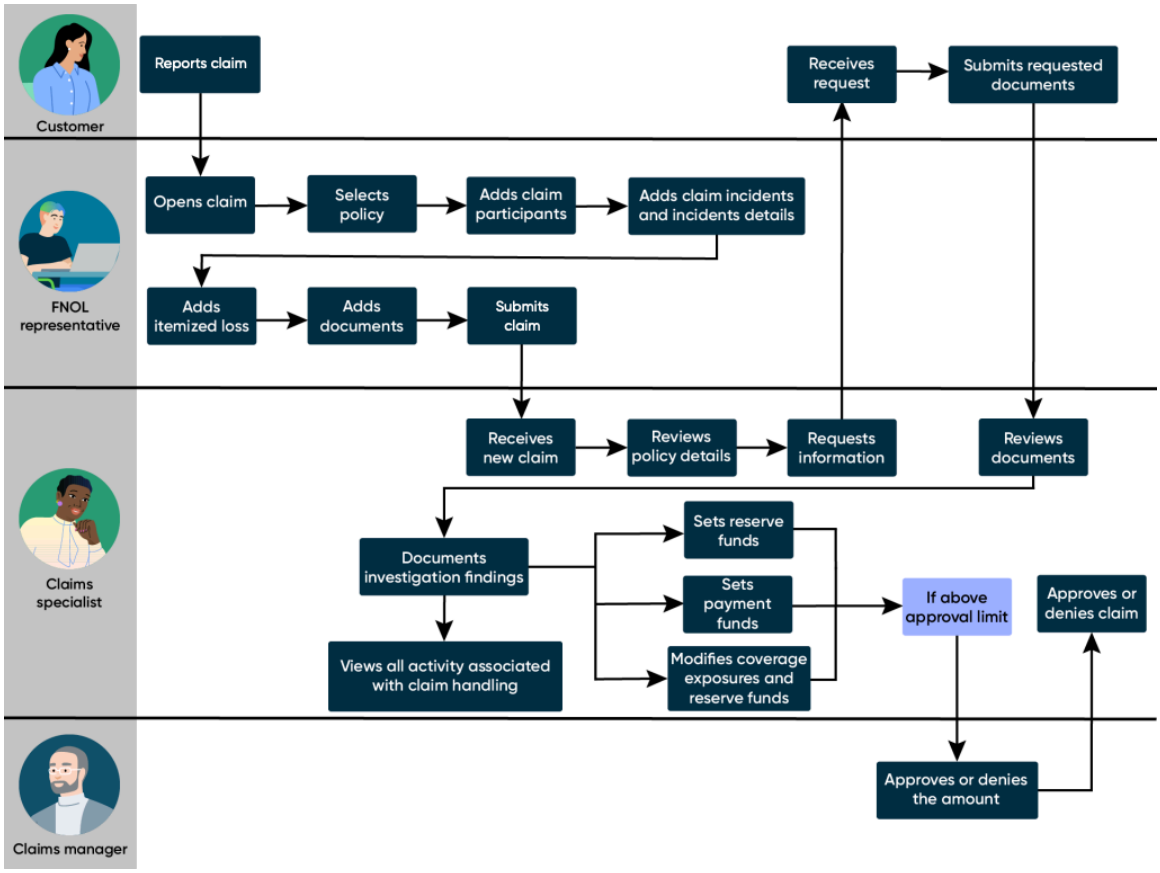
Usuário	Descrição
Administrador	Os administradores de sinistros são responsáveis por configurar a aplicação Créditos de seguro. Eles configuram as definições de serviço, modelos de produto, políticas para produtos pessoais e comerciais e tabelas para registrar informações sobre incidentes de sinistros. Eles também podem definir a configuração do incidente de sinistro para um novo fluxo de sinistros de linha de negócios ou para atualizar uma configuração existente.
Representante de FNOL	Os representantes de FNOL são funcionários de front-office que criam um caso de sinistro em nome de um cliente e carregam os documentos relevantes.
Regulador de sinistros	Os reguladores de sinistros são funcionários de escritório intermediário ou de back-office que trabalham em tarefas de regulador para avaliar sinistros, aprovar valores de reserva e pagamento e liquidar pagamentos.
Processador de sinistros	Os processadores de sinistros são funcionários de escritório intermediário ou de back-office que possuem casos. Eles criam tarefas de sinistro para reguladores, rastreiam tarefas de regulador para garantir que elas sejam trabalhadas até a conclusão e adicionam tarefas adicionais conforme necessário.
Gerente de sinistros	Os gerentes de sinistros são funcionários de escritório intermediário ou de back-office que autorizam a reserva e os valores que exigem aprovação adicional. Eles também monitoram o desempenho da equipe com painéis e métricas.

Fluxo de trabalho do Créditos de seguro

Este é um fluxo de trabalho típico para um sinistro de seguro na estrutura Créditos de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Um cliente relata um sinistro.
2. O representante do FNOL, no playbook de admissão do sinistro, seleciona o tipo de sinistro, a apólice, os participantes do sinistro e os detalhes do incidente. Se aplicável, eles adicionam todas as perdas itemizadas e a documentação de apoio fornecida pelo cliente.
3. O sinistro é enviado e atribuído a um especialista ou regulador de sinistros.
4. O especialista ou regulador de sinistros revisa os detalhes da apólice e solicita informações adicionais do cliente, se necessário.
5. O especialista em sinistros ou regulador define os fundos de reserva e pagamentos, modifica as exposições de cobertura e os fundos de reserva ao longo do tempo e monitora a atividade de processamento de sinistros.
6. Se os valores de reserva ou pagamento estiverem acima do limite de aprovação do regulador, uma tarefa de aprovação será gerada para o gerente de sinistros, que aprovará ou rejeitará o valor.
7. O especialista ou regulador de sinistros toma as decisões de aprovação ou negação do sinistro com base nas evidências fornecidas e o fluxo de trabalho é encerrado.

Benefícios da estrutura de aplicações Créditos de seguro

Benefício	Recurso	Usuários
Estrutura versátil que se adapta a qualquer sinistro de P&C de apólice única sem a necessidade de criar tipos de caso ou fluxos	Como usar o Créditos de seguro	Administradores de sinistros, representantes de FNOL, processadores de sinistros,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
		reguladores de sinistros ou gerentes de sinistros
Configuração rápida que permite a configuração de um fluxo de trabalho de sinistros abrangente de ponta a ponta de forma rápida e fácil	Configuração do Créditos de seguro	Administradores de sinistros
Suporte para reguladores únicos e múltiplos	Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do regulador	Reguladores ou gerentes de sinistros
Espaços personalizáveis baseados em persona para atender a funções e responsabilidades específicas	Créditos de seguro páginas principais e espaços	Administradores de sinistros, representantes de FNOL, processadores de sinistros, reguladores de sinistros ou gerentes de sinistros

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Créditos de seguro, consulte:

- Configuração do Créditos de seguro
- Como usar o Créditos de seguro
- Referência do Créditos de seguro

Configuração do Créditos de seguro

Planeje e configure sua implementação da aplicação Créditos de seguro seguindo as tarefas na visão geral da configuração.

Pré-requisitos

Antes de iniciar as etapas de configuração, você deve se familiarizar com os seguintes tópicos:

- Base para Operações de serviços financeiros (FSO)
- Núcleo de sinistros de seguro
-
- Práticas recomendadas para configurar uma instância
- Extensão de tabela e classes

Visão geral da configuração

A tabela a seguir lista como configurar os componentes e relacionamentos para um fluxo de trabalho Créditos de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Créditos de seguro	Instale a aplicação Créditos de seguro (sn_ins_gen_claim) a partir do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Créditos de seguro.
Configurar dados do cliente	Migre os dados de seus clientes pessoais e comerciais em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configuração dos dados do cliente para Créditos de seguro.
Configurar dados da apólice	Revise as opções de dados de política neste tópico (importação de dados ou tabelas remotas). Para obter mais informações, consulte Como configurar os dados da apólice para Créditos de seguro. Você também pode seguir estes tópicos para configurar modelos e coberturas de produtos de seguro e para criar apólices de seguro: • Estabelecer modelos de produto de seguro • Especificar coberturas • Criar apólices de seguro
Revisar snapshots de política	Revise a inclusão de script PolicySnapshotGenerator em sua instância, que contém o código responsável por copiar a apólice de seguro relevante para o sinistro. Para obter mais informações, consulte Snapshots de política no Créditos de seguro.
Criar definições de serviço	Crie as definições de serviço para cada um dos tipos de declaração. Para obter mais informações, consulte Como criar uma definição de serviço para Créditos de seguro.
Vincular o modelo de produto de seguro e a definição de serviço de caso de sinistro	Vincule o modelo de produto de seguro e a definição de serviço para que o sistema reconheça quais políticas são relevantes para a definição de serviço. Para obter mais informações, consulte Vincular o modelo de produto de seguro e a definição de serviço de caso de sinistro.
Configurar tabelas de incidentes de sinistro	Defina e configure novas tabelas de incidentes conforme necessário para o seu fluxo de trabalho. Um incidente de sinistro é um registro dos detalhes de um sinistro específico. Para obter mais informações, consulte Incidentes de sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Tarefa	Descrição
Definir configuração de incidente de sinistro	Defina a configuração do incidente do sinistro para definir os relacionamentos entre os incidentes do sinistro, a definição do serviço, como as tarefas do regulador são criadas e se as perdas podem ser detalhadas. Para obter mais informações, consulte Tabela de configuração de incidente de sinistro.
Configurar processamento de documentos	Configure FSO Processador de documentos para definir a documentação necessária dos clientes para processar sinistros. Para obter mais informações, consulte .
Atualizar definições de serviço com requisitos de documento	Defina a documentação específica necessária para cada serviço. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma definição de lista de documentos a uma definição de serviço.
Revisar o mecanismo de aprovação de reservas e pagamentos	Siga as regras para o processo de aprovação de reserva e pagamento fornecidas no Insurance Claims Core. Para obter mais informações, consulte Mecanismo de aprovação para reservas e pagamentos.
Revisar automação de sinistros usando tabelas de decisão	Saiba mais sobre as regras de automação de sinistros nas tabelas de decisão. Para obter mais informações, consulte Usar tabelas de decisão de automação de sinistros.
Configurar regras de atribuição	Observe as regras que determinam como casos e tarefas são atribuídos a personas. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de atribuição.
Configurar definições do ANS	Configure as definições do acordo de nível de serviço (ANS) para corresponder às necessidades do negócio. As definições do ANS são baseadas na definição de serviço do caso e nas tarefas do regulador. Para obter mais informações, consulte Configurar definições do ANS.
Configurar Créditos de seguro espaços e painéis	Veja o que está incluído em Créditos de seguro e revise as diretrizes para configurar os painéis e espaços para uma nova linha de negócios. Para obter mais informações, consulte Configuração de Créditos de seguro espaços e painéis.
Gerenciar a regra de Arquivar caso de sinistro	Gerencie a regra de arquivamento provisionada na tabela Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case]. Por padrão, os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Tarefa	Descrição
	casos inativos com mais de sete anos são arquivados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Gerenciar a regra de Arquivar caso de sinistro.

Instalar Créditos de seguro

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Créditos de seguro (sn_ins_gen_claim). A aplicação inclui dados de demonstração e instala ServiceNow Store aplicações e plug-ins que ainda não estão instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Créditos de seguro:

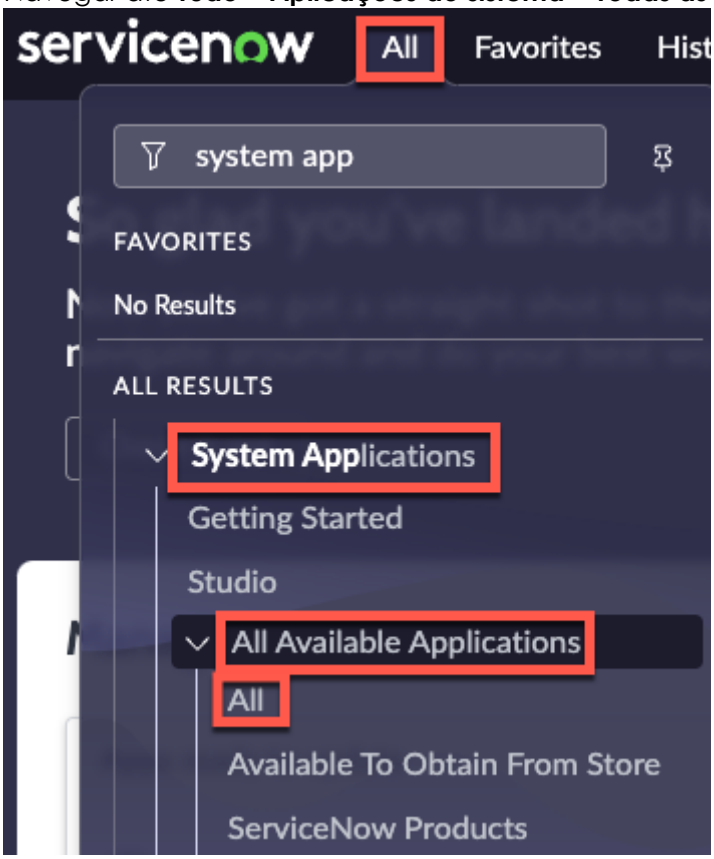
- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Créditos de seguro (sn_ins_gen_claim) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, as versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.
6. Selecione **Instalar**.

Configuração dos dados do cliente para Créditos de seguro

Antes de usar a aplicação Créditos de seguro, certifique-se de ter os dados do cliente para seus clientes individuais e comerciais em sua instância para que você possa associar as políticas a seus clientes e criar incidentes para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados do cliente incluem as informações sobre o cliente e as contas. Os consumidores são os clientes em um modelo de negócios entre empresas e as contas e contatos são os clientes em um modelo de negócios entre empresas.

Os clientes existentes podem ser importados usando uma configuração assistida. Novos clientes podem ser criados manualmente usando a aplicação Customer Service Management. Para obter mais informações, consulte estes tópicos:

- Configurar consumidores

  Aprenda a configurar os dados para seus consumidores individuais, incluindo seus detalhes pessoais e outras informações específicas do consumidor necessárias.

- Configurar contas e contatos

  Saiba como configurar os dados para seus clientes comerciais. Você pode criar e configurar as contas corporativas e vinculá-las aos contatos relevantes (ou seja, os representantes ou partes interessadas dessas empresas).

Como configurar os dados da apólice para Créditos de seguro

Configure os dados de política para a aplicação Créditos de seguro importando os dados de política para sua instância ou usando tabelas remotas para fazer referência aos dados de política.

Importando os dados da apólice

Se você armazenar os dados da apólice de seguro em um sistema externo, deverá trazer as apólices de seguro mais recentes de todos os clientes desse sistema para a instância. Sincronize as apólices de seguro mais recentes do sistema externo diariamente.

O sistema base, por padrão, usa os registros de apólice de seguro mais recentes que estão disponíveis. Ele gera um snapshot da apólice usando esses dados durante o processo de criação do sinistro. Para obter mais informações, consulte Snapshots de política no Créditos de seguro.

Você pode trazer coberturas de apólices anteriores ou quaisquer outros dados de apólices anteriores se essas apólices se aplicarem na data do incidente de um sinistro. Se você quiser criar um sinistro em relação a essas apólices, deverá ter os dados de sinistros básicos disponíveis para selecionar a apólice correta. Para obter mais informações sobre os dados de sinistros básicos, consulte a próxima seção.

Dados de sinistros básicos

Ao trazer coberturas de apólice ou qualquer outro componente de apólice, você deve importar as seguintes informações principais para sua instância ServiceNow antes de criar qualquer sinistro:

- Modelos de produto de seguro
- Consumidores
- Contas
- Contatos
- Informações básicas da apólice de seguro, como os seguintes detalhes:
  - Titular da apólice
  - Participantes da apólice

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Datas de efetivação
- Status da política

Esses dados básicos são essenciais para garantir que os sinistros sejam criados com detalhes precisos e atualizados da apólice. O modelo de produto de seguro e as informações básicas da apólice atuam como a base para o processamento de sinistros, enquanto as coberturas podem ser recuperadas dinamicamente com base na data do incidente, quando necessário. Essa abordagem garante flexibilidade sem prejudicar informações críticas durante a criação do sinistro.

Uso de tabelas remotas para pesquisar políticas

Se você já tiver um sistema de gestão de políticas, poderá usar uma API e tabelas remotas para pesquisar políticas ao selecionar uma política durante a admissão. Quando uma apólice é selecionada, você pode criar um registro de apólice para associar a apólice ao sinistro.

Para obter mais informações sobre as opções de dados remotos ou como configurar uma integração de tabela remota, consulte os seguintes tópicos no Guia do desenvolvedor:

- Opções de dados remotos para tabelas remotas
- Como configurar uma integração de tabela remota

Configurando os novos dados da apólice

Para obter mais informações sobre como definir os modelos de produto para seus produtos de seguro, definir as especificações e opções de cobertura ou criar tabelas para armazenar suas apólices, consulte os seguintes tópicos:

- Modelos de produto de seguro: defina os modelos de produto para refletir os produtos de seguro disponíveis.
- Especificação de cobertura: defina as especificações de cobertura para seus produtos, como a cobertura incluída e as opções disponíveis.
- Como configurar uma apólice de seguro para Créditos de seguro: crie tabelas para armazenar suas apólices pessoais e comerciais.

Informações relacionadas

Modelos de produto de seguro

Especificação de cobertura

Como configurar uma apólice de seguro para Créditos de seguro

Snapshots de política no Créditos de seguro

Modelos de produto de seguro

Use um modelo de produto de seguro para personalizar os recursos, termos, condições e coberturas essenciais que uma apólice de seguro oferece usando a aplicação Créditos de seguro. Você deve primeiro estabelecer um modelo de produto de seguro antes de criar uma apólice de seguro.

Um modelo de produto de seguro atua como um plano gráfico para projetar e gerenciar apólices de seguro. Este modelo oferece uma abordagem estruturada para a criação de políticas, permitindo flexibilidade para personalização, incluindo as seguintes considerações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a política se aplica a clientes pessoais ou comerciais.
- A categoria de produto que este modelo de produto representa.
- As especificações de cobertura aplicáveis, que definem as proteções e os riscos específicos cobertos pela apólice.

Depois que este modelo estiver em vigor, você poderá usá-lo para criar apólices de seguro reais que são vendidas aos clientes.

Tipos de modelos de produto de seguro

Você tem dois tipos de modelos de produto de seguro que podem ser usados:

1. Modelo de seguro pessoal, que é usado para representar os produtos de seguro para os consumidores.
2. Modelo de seguro comercial, que é usado para representar os produtos de seguro para contas e contatos.

Para obter mais informações, consulte Aplicação Expanded Model and Asset Classes Store .

Tipos de produto

Para criar um novo modelo de produto de seguro, você deve primeiro definir um tipo de produto.

O campo **Tipo de produto** no modelo de produto de seguro especifica a categoria ou tipo de produto que o modelo representa. Ao definir um tipo de produto, você pode estruturar a apólice para garantir que ela se alinhe com as necessidades e coberturas específicas relevantes para o produto.

Exemplos de tipos de produto incluem:

- Apólices de seguro de viagem pessoal
- Apólices de automóvel pessoais
- Apólices de seguro de proprietário de imóvel

Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de produto de seguro.

Informações relacionadas

Criar um modelo de produto de seguro

Criar um modelo de produto de seguro

Crie um modelo de produto de seguro para uma apólice de seguro que é vendida a um cliente usando a aplicação Créditos de seguro. O modelo de produto de seguro define o tipo de produto, para quais clientes a apólice se destina e as especificações de cobertura.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Na coluna Rótulo, pesquise o modelo de seguro pessoal ou o modelo de seguro comercial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Modelo de seguro pessoal	Pesquise e selecione **Modelo de produto de seguro de linhas pessoais**.
Modelo de seguro comercial	Pesquise e selecione **Modelo de produto de seguro de linhas comerciais**.

3. Na guia **Colunas**, na coluna Rótulo, pesquise e selecione **Tipo de serviço**.
4. Defina o escopo da aplicação em sua instância como **Modelo expandido e Classes de ativo**.
5. Na guia **Escolhas**, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de seleção

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para um modelo de seguro pessoal ou um modelo de seguro comercial. Você pode selecionar **o modelo de seguro pessoal** para um produto de seguro de linhas pessoais ou **o modelo de seguro comercial** para um produto de seguro de linhas comerciais,
Rótulo	Nome de exibição do modelo de seguro do produto.
Valor	Nome do modelo de seguro do produto no caso de cobra.

7. Selecione um dos seguintes modelos de seguro para navegar até.

Modelo de seguro	Navegação
Modelo de seguro pessoal	Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Produtos** > **Modelos de seguro pessoal**.
Modelo de seguro comercial	Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Produtos** > **Modelos de seguro comercial**.

8. Selecione **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de produto de seguro de linhas pessoais ou comerciais

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de produto de seguro.
Código do produto	Código de identificação exclusivo para este produto de seguro.
Tipo de produto	Tipo de produto de seguro que você criou anteriormente neste procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Especificações	Especificação de cobertura. Para obter mais informações, consulte Especificação de cobertura.
Descrição resumida	Breve descrição deste modelo de produto.

10. Selecione **Enviar**.

Especificação de cobertura

Saiba como uma apólice de seguro define as proteções específicas ou coberturas de risco para seus clientes usando a aplicação Créditos de seguro.

As especificações de cobertura são importantes, pois descrevem o escopo e os limites da proteção fornecida por uma apólice.

A especificação de cobertura cobre os seguintes detalhes de um modelo de produto de seguro:

Qual cobertura está incluída

O tipo de perdas ou riscos, como acidentes, lesões ou danos materiais, que estão cobertos pela apólice.

Opções para coberturas específicas

Cada perda ou risco pode ter vários tipos de opções de cobertura. Por exemplo, em uma apólice de seguro de saúde, a cobertura pode incluir opções para visitas hospitalares, medicamentos, cirurgias ou cuidados preventivos. Cada apólice tem diferentes níveis de benefício.

Cada opção de cobertura foi projetada para atender a necessidades específicas, oferecendo flexibilidade aos segurados para que eles possam selecionar a proteção que se adapta à sua situação ou preferências. Exemplos de opções de cobertura incluem (em dólares):

- Fraturas osseas graves, com opções de cobertura de US$ 10.000, US$ 20.000 e US$ 30.000.
- Atrasos de bagagem de viagem, com opções de cobertura de US$ 200 (24 horas), US$ 300 (12 horas) ou US$ 500 (12 horas).

Um administrador define essas opções no modelo de produto, garantindo que a seguradora possa entregar apólices consistentes e estruturadas a seus clientes.

Informações relacionadas

Criar uma especificação de cobertura

Criar uma especificação de cobertura

Crie uma especificação de cobertura na aplicação Créditos de seguro para que você possa descrever o escopo e os limites da proteção fornecida por uma apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar a especificação de cobertura, você também cria os tipos de cobertura que atuam como os dados primários para a especificação de cobertura e as opções de tipo de cobertura para cada tipo de cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se a especificação de cobertura for cobertura de viagem, você poderá selecionar as seguintes opções:

- Um tipo de cobertura pode ser Atraso de bagagem.
- As opções de tipo de cobertura podem ser (em dólares) $ 200 (24 horas), $ 300 (12 horas) ou $ 500 (12 horas).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Coberturas** > **Especificações de cobertura**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de especificação de cobertura

Campo	Descrição
Nome	Nome da especificação de cobertura.
Descrição	Breve descrição da especificação de cobertura.

4. Salve o registro.
5. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Coberturas** > **Tipos de cobertura**.
6. Selecione **Novo**.
7. Insira os seguintes valores de campo.

Valor do tipo de cobertura

Campo	Valor
Nome	<name of the coverage type>
Tipo de entrada	Escolha
Tipo	Limite
Escopo	Política
Descrição	<brief description of the coverage type>

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Na lista relacionada Opções de tipo de cobertura, selecione **Novo**.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opção de tipo de cobertura

Campo	Descrição
Opção	Nome da opção de tipo de cobertura. Por exemplo, a opção pode ser $ 200 (24 horas), $ 300 (12 horas) ou $ 500 (12 horas).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de cobertura	Tipo de cobertura que você criou anteriormente.
Ordem	Ordem na qual esta opção é exibida para o tipo de cobertura.

11. Repita as etapas 9 e 10 para cada opção de tipo de cobertura disponível.

O que Fazer Depois

Vincule os tipos de cobertura e as opções de tipo de cobertura à especificação de cobertura que você criou. Para obter mais informações, consulte Vincule os tipos de cobertura e as opções de cobertura a uma especificação de cobertura.

Vincule os tipos de cobertura e as opções de cobertura a uma especificação de cobertura

Vincule os tipos de cobertura e as opções de cobertura a uma especificação de cobertura na aplicação Créditos de seguro. Dessa forma, você associa todos os tipos e opções de cobertura disponíveis à especificação de cobertura e define as proteções e os riscos que são cobertos por uma apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado uma especificação de cobertura, tipos de cobertura e opções de tipo de cobertura. Para obter mais informações, consulte Criar uma especificação de cobertura.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Coberturas** > **Especificações de cobertura**.
2. Pesquise o registro de especificação de cobertura e abra-o.
3. Na lista relacionada Tipos de cobertura do produto, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de cobertura do produto

Campo	Descrição
Tipo de cobertura	Tipo de cobertura que se aplica a esta especificação de cobertura.

5. Salve o registro.
6. Na lista relacionada Opções de tipo de cobertura do produto, selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opção de tipo de cobertura do produto

Campo	Descrição
Opção de tipo de cobertura	Opção de tipo de cobertura que se aplica a este tipo de cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Enviar**.
9. Repita as etapas 6 a 8 para cada opção de tipo de cobertura que você criou.
   O exemplo a seguir mostra como um tipo de cobertura é configurado no exemplo de seguro de viagem nesta aplicação. A cobertura básica de proteção de viagem da especificação de cobertura tem um tipo de cobertura de atraso de bagagem e a opção de tipo de cobertura disponível é $ 200 (24 horas).
10. Selecione **Atualizar**.

Como configurar uma apólice de seguro para Créditos de seguro

Saiba como configurar uma apólice de seguro usando a aplicação Créditos de seguro. Cada novo tipo de apólice de seguro requer que você crie uma tabela dedicada para esse tipo de apólice de seguro específico.

Informações relacionadas

- Apólices de seguro no Créditos de seguro
- Snapshots de política no Créditos de seguro

Apólices de seguro no Créditos de seguro

Em Operações de serviços financeiros (FSO), a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) é a tabela base para todas as apólices de seguro. Sempre que um novo tipo de apólice é introduzido em Créditos de seguro, você cria uma tabela dedicada para esse tipo de apólice de seguro.

A aplicação Créditos de seguro inclui uma apólice de viagem pessoal e uma apólice de viagem comercial como ofertas do sistema de base. Cada política tem uma tabela separada que você usa para gerenciar essas políticas específicas. Essa abordagem estruturada ajuda a garantir que cada tipo de política seja organizado e mantido corretamente no sistema.

Você pode conceder acesso a agentes específicos para ler políticas específicas. Ao criar tabelas separadas e funções de leitura ou gravação para diferentes tipos ou tabelas de apólice de seguro, você pode controlar as permissões com mais eficiência, garantindo que somente agentes autorizados possam exibir as políticas relevantes para suas funções.

Informações relacionadas

- Criar uma tabela de apólice de seguro
- Criar uma função para acessar tabelas de apólice de seguro
- Criar uma apólice de seguro

Criar uma tabela de apólice de seguro

Crie uma tabela que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) na aplicação Créditos de seguro. Você usa esta tabela para armazenar todas as informações sobre apólices de seguro de um tipo específico que você vende para seus clientes. A criação de tabelas ajuda a garantir que cada tipo de política seja organizado e mantido corretamente no sistema.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como *`Base para Operações de serviços financeiros (FSO)`*.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada tipo de apólice de seguro requer uma tabela que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy).

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Rótulo**, insira o nome da apólice de seguro.
4. No campo **Tabela Estende-se**, selecione **Apólice de seguro**.
5. Selecione **Enviar**.
   Você criou uma tabela que herda todos os campos da tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy).

O que Fazer Depois
Configure as funções, estabeleça listas de controle de acesso (ACLs) de leitura e gravação e conceda acesso à tabela. Para obter mais informações, consulte Criar uma função para acessar tabelas de apólice de seguro.

Criar uma função para acessar tabelas de apólice de seguro

Crie uma função para permitir que um agente autorizado acesse tabelas que estendem a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) usando a aplicação Créditos de seguro. Ao criar uma função, você garante que somente agentes autorizados possam exibir as políticas relevantes para suas funções.

Antes de Iniciar
Crie uma tabela que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) para um tipo específico de apólice. Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela de apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Defina o escopo da aplicação em sua instância como *`Base para Operações de serviços financeiros (FSO)`*.
2. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Funções**.
3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Sufixo**, insira o nome da função.
5. No campo **Atribuível por**, selecione **sn_bom.admin**.
   Esta função é uma função de administrador da aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
6. No campo **Descrição**, insira uma descrição da função.
7. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Crie uma lista de controle de acesso (ACL) para definir quais funções podem acessar uma tabela de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Criar uma lista de controle de acesso para uma tabela de apólice de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma lista de controle de acesso para uma tabela de apólice de seguro

Crie uma lista de controle de acesso (ACL) para uma tabela que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) usando a aplicação Créditos de seguro. Ao criar uma ACL, você garante que usuários com funções específicas possam interagir com tabelas para uma apólice de seguro específica.

Antes de Iniciar

Crie uma função para atribuir acesso a uma tabela que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy). Para obter mais informações, consulte Criar uma função para acessar tabelas de apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a definição da tabela da apólice de seguro.
3. Na lista relacionada Controles de acesso, selecione **Novo**.
   Eleve sua função para security_admin para criar uma ACL.
4. Na lista Função necessária, atribua a função e sn_bom.admin à nova ACL.
   Por exemplo, se você criou uma função de visualizador, crie uma ACL de operação de leitura e atribua a função de visualizador que você criou e adicione a função sn_bom.admin à lista de funções Requer.

   Nota: Adicionar a função sn_bom.admin permite que você, como administrador da aplicação, gerencie o acesso à tabela de apólice de seguro com mais eficiência. Você pode conceder, revogar ou modificar o acesso sem precisar de permissões no nível do sistema. Esta função oferece maior flexibilidade e permite que você mantenha o controle sobre a tabela.

Resultados

A tabela de apólice de seguro contém as ACLs para as funções em seu fluxo de trabalho, fornecendo a elas o nível de acesso apropriado. A função sn_bom.admin também é adicionada à tabela para que você, como administrador da aplicação, possa gerenciar o acesso.

O que Fazer Depois

Conceda as funções de colaborador Créditos de seguro (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) e agente (sn_ins_gen_claim.processor) para que eles possam acessar a tabela de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Conceder às funções Créditos de seguro acesso a uma tabela de apólice de seguro.

Conceder às funções Créditos de seguro acesso a uma tabela de apólice de seguro

Conceda às funções de colaborador Créditos de seguro (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) e agente (sn_ins_gen_claim.processor) acesso a uma tabela de apólice de seguro usando a aplicação Créditos de seguro. Dessa forma, os usuários com essas funções podem exibir os detalhes da apólice ao processar sinistros.

Antes de Iniciar

Crie uma função que possa acessar uma tabela que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy). Para obter mais informações, consulte Criar uma função para acessar tabelas de apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Defina o escopo da aplicação em sua instância como *Créditos de seguro*.
2. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Funções**.
3. Pesquise sn_ins_gen_claim.fnol_representative e abra o registro.
4. Na lista relacionada Contém funções, selecione **Editar**.
5. Adicione a função que pode acessar a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy).
6. Repita este procedimento para a função sn_ins_gen_claim.processor.

Resultados

As funções de colaborador Créditos de seguro (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) e de agente (sn_ins_gen_claim.processor) têm acesso à tabela de apólice de seguro. Agora, essas funções podem interagir com a tabela em um fluxo de trabalho Créditos de seguro.

O que Fazer Depois

Crie uma instância da apólice de seguro criando um registro de apólice. Para obter mais informações, consulte Criar uma apólice de seguro.

Criar uma apólice de seguro

Crie um registro de apólice no sistema que representa o acordo entre a seguradora e o cliente usando a aplicação Créditos de seguro.

Antes de Iniciar

São necessários um modelo de produto de seguro, uma especificação de cobertura e uma tabela de apólice de seguro que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy). Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Modelos de produto de seguro
- Especificação de cobertura
- Criar uma tabela de apólice de seguro

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a exibição de lista da tabela de apólice de seguro para a qual você deseja criar uma apólice.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de apólice de seguro

Campo	Descrição
Produto	Modelo de produto de seguro.
Nome	Nome da apólice de seguro.
Número da política	Identificador exclusivo da apólice.
Titular da apólice	Cliente proprietário da apólice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de efetivação	Data de efetivação da apólice. A data está definida como a data atual ou a data passada.
Data de vencimento	Data em que a apólice expira.
Status	Status da política. As políticas ativas são definidas como Em vigor. As políticas que não estão em vigor são ignoradas ao criar um caso.

5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Aplicar cobertura a uma apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Aplicar coberturas a uma apólice de seguro.

Aplicar coberturas a uma apólice de seguro

Defina as coberturas de uma apólice de seguro usando a aplicação Créditos de seguro. Você pode definir quais tipos de coberturas e opções de cobertura se aplicam à apólice de seguro de um cliente.

Antes de Iniciar
Crie uma especificação de cobertura com os tipos de cobertura e as opções de cobertura. Para obter mais informações, consulte Especificação de cobertura.

Crie uma apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Criar uma apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a exibição de lista de uma tabela de apólice de seguro.
3. Abra um registro de apólice de seguro na tabela.
4. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho e navegue até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
5. Confirme se somente as seguintes listas relacionadas estão presentes:
   - Cobertura da apólice->Apólice de seguro
   - Participante da apólice->Apólice de seguro
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Na lista relacionada Coberturas de apólice, selecione **Novo**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário de cobertura da apólice

Campo	Descrição
Tipo de cobertura	Registro de tipo de cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor de cobertura	Registro de opção de tipo de cobertura.

9. Repita as etapas 7 a 8 para cada cobertura de política que você deseja adicionar.

O que Fazer Depois

Adicione um participante da apólice como entidade segurada à apólice. Para obter mais informações, consulte Adicionar um participante de apólice a uma apólice de seguro.

Adicionar um participante de apólice a uma apólice de seguro

Adicione um cliente a uma apólice de seguro como entidade segurada usando a aplicação Créditos de seguro.

Antes de Iniciar

Crie uma apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Criar uma apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra uma tabela de apólice de seguro.
3. Abra um registro de apólice de seguro na tabela.
4. Selecione a guia **Participantes da política** e selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de participante da apólice

Campo	Descrição
Consumidor (para apólices de seguro pessoal)	Registro do consumidor que é a entidade segurada.
Conta (para apólices de seguro comercial)	Registro de conta que é a entidade segurada.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Na lista relacionada Função do participante da política, selecione **Novo**.
8. Insira os seguintes valores de campo.

Formulário de função de participante da apólice

Campo	Valor
Participante da apólice	<customer record>
Função	<insured>

9. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Adicione uma lista relacionada à exibição do modelo financeiro do modelo de seguro para ver todas as apólices desse produto de seguro. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma lista relacionada a um modelo de produto de seguro.

Adicionar uma lista relacionada a um modelo de produto de seguro

Adicione uma lista relacionada de uma tabela de apólice de seguro a uma tabela de modelo de produto de seguro usando a aplicação Créditos de seguro. Adicionar uma lista relacionada exibe as apólices de seguro do cliente para um produto de seguro específico.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

É necessária uma tabela de apólice de seguro que estenda a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy). Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela de apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Produto**e selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Modelos de seguro pessoal	Exibe os modelos de produto de seguro de linhas pessoais.
Modelos de seguro comercial	Exibe os modelos de produto de seguro de linhas comerciais.

2. Selecione o modelo do produto na lista.
3. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho e navegue até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Adicione a tabela de políticas à lista Selecionada.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Snapshots de política no Créditos de seguro

Saiba como um sinistro na aplicação Créditos de seguro é orientado pelo snapshot da apólice durante todo o ciclo de vida. A tabela Snapshot de política armazena uma cópia de uma apólice de seguro que pode ser usada em um caso de sinistros.

Quando um sinistro é criado, o sistema, por padrão, copia a apólice de seguro mais recente, gera o snapshot da apólice e o anexa ao sinistro. Este processo fornece uma cópia dos dados da apólice de seguro mais recente que o sinistro pode usar (por exemplo, no espaço de resumo de sinistros).

Você também pode modificar a lógica base para geração de snapshot de política para copiar a política que estava ativa em uma data de incidente específica. Por exemplo, se um sinistro estiver sendo criado para um incidente ocorrido há quatro meses, a política aplicável há quatro meses poderá ser copiada e anexada como um snapshot de política ao sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A inclusão de script PolicySnapshotGenerator em sua instância contém o código que é responsável por gerar uma cópia da apólice de seguro mais recente. Você pode usar este código como está se estiver criando um sinistro que se baseia na apólice de seguro mais recente, supondo que a apólice de seguro mais recente já esteja presente nas tabelas Operações de serviços financeiros (FSO). Você deve modificar este script para recuperar políticas específicas, integrar com sistemas externos e assim por diante.

Ao configurar a aplicação Créditos de seguro, revise a inclusão de script PolicySnapshotGenerator para garantir que você esteja recuperando a apólice correta para seus sinistros.

Informações relacionadas

Tabelas principais de sinistros de seguro

Apólices de seguro no Créditos de seguro

Como criar uma definição de serviço para Créditos de seguro

Crie uma definição de serviço para cada tipo de declaração usando a aplicação Créditos de seguro.

Para obter um resumo das definições de serviço, revise os links na seção Informações relacionadas nesta página.

Informações relacionadas

Definições do serviço

Definições de serviço no FSO

Criar uma categoria de definição de serviço para Créditos de seguro

Crie uma categoria de definição de serviço em Créditos de seguro para classificar e processar corretamente as declarações relacionadas a um benefício específico.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como *Créditos de seguro*.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma categoria de definição de serviço é um agrupamento lógico de definições de serviço. Ele pode atuar como um mecanismo de filtragem e reduzir o número de serviços disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Créditos de seguro* > **Administração** > **Categorias de definição de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de categoria de definição de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de definição de serviço.
Descrição	Descrição da categoria de definição de serviço.
Ordem	Ordem na qual a categoria de definição de serviço é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Se a categoria de definição de serviço está ativa.

4. Selecione **Enviar**.

Criar uma definição de serviço para Créditos de seguro

Crie uma definição de serviço para cada tipo de declaração no fluxo de trabalho Créditos de seguro. Você também pode criar uma definição de serviço para gerar tarefas de regulador no fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como *Créditos de seguro*.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma definição de serviço descreve um serviço que o fluxo de trabalho oferece para oferecer suporte a um tipo de declaração. Em Créditos de seguro, você também cria definições de serviço de tarefa do regulador. Essas definições ajudam a gerar tarefas do regulador quando um incidente é criado (por exemplo, uma tarefa de revisão do regulador).

Crie uma definição de serviço de tarefa do regulador para cada tipo de incidente para garantir uma categorização clara e uma gestão de tarefas eficiente em Créditos de seguro.

A definição de serviço para o tipo de sinistro e a definição de serviço do regulador são usadas na tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config] como parte da configuração do fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Tabela de configuração de incidente de sinistro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Créditos de seguro* > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Tabela**, selecione uma das seguintes opções.
   - Para definir um tipo de sinistro, selecione Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case].
   - Para uma tarefa do regulador, selecione Tarefa do regulador de sinistro [sn_ins_gen_claim_adj_task].
4. No campo **Nome**, insira o nome que os representantes do cliente veem no playbook.
5. No campo **ID**, insira o nome em maiúscula (todas as palavras em minúsculas separadas por sublinhados).
6. No campo **Descrição**, descreva a finalidade da definição do serviço.
7. No campo **Valores de campo da tabela padrão**, selecione **Descrição resumida**e insira uma descrição resumida (por exemplo, o valor no campo de nome).
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. No campo **Valores de campo da tabela padrão**, adicione **Serviço de sinistro**e escolha a definição de serviço que você está criando no momento.
10. Salve o registro.

    Se você estiver definindo uma tarefa de regulador, o procedimento estará concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver definindo um tipo de declaração, conclua as etapas a seguir.

11. Na lista relacionada **Relacionamentos de categoria de definição de serviço**, selecione **Novo**.
12. No campo **Categoria de serviço**, selecione a categoria de definição de serviço em que esta definição de serviço está.
13. Selecione **Enviar**.

Vincular o modelo de produto de seguro e a definição de serviço de caso de sinistro

Vincule o modelo de produto de seguro e a definição de serviço de caso de sinistro usando a aplicação Créditos de seguro. Sem este link, o sistema não saberá quais políticas são relevantes para a definição de serviço de caso.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como **Sinistros de seguro**.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um modelo de produto de seguro e uma definição de serviço de caso de sinistro, você deve criar um link entre eles. Ao vincular a definição de serviço de caso de sinistro ao modelo de produto, você pode ajudar a garantir que as apólices conectadas ao modelo de produto de seguro estejam disponíveis para seleção. Este processo de criação de sinistro ajuda a garantir que todos os sinistros estejam vinculados com precisão às apólices e coberturas apropriadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Créditos de seguro* > **Administração** > **Definição do serviço**.
2. Abra a definição de serviço que você deseja vincular.
3. Na lista relacionada Relacionamentos entre serviço e produto, selecione **Novo**.
4. No campo **Produto**, selecione o modelo de produto de seguro que você deseja vincular.
5. Selecione **Enviar**.
   Você pode associar vários modelos de produto a uma definição de serviço de caso. Por exemplo, você pode associar vários produtos se tiver um modelo de produto comercial.

O que Fazer Depois

Associe outro modelo de produto repetindo as etapas 3 a 5.

Adicionar uma definição de lista de documentos a uma definição de serviço

Adicione uma definição de lista de documentos a uma definição de serviço usando a aplicação Créditos de seguro para que você possa definir os documentos necessários que um cliente precisa fornecer para um sinistro específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de configurar o Processador de documentos FSO e criar uma definição de lista de documentos para detalhar os documentos necessários para um sinistro de seguro, vincule-o à definição de serviço do sinistro atualizando a tabela de decisão de regras de documento Créditos de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > *Workflow Studio*.
2. Selecione **Tabelas de decisão**.
3. **Regras do documento Abrir sinistros de seguro**.
4. Adicione uma nova linha de decisão à tabela de decisão.
5. Na coluna Definição de serviço de caso, selecione sua definição de serviço de sinistro.
6. Na coluna Resposta, selecione o registro da lista de documentos.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Esta tabela de decisão é executada em segundo plano quando um caso é criado por meio do primeiro aviso de playbook de perda. Ele também cria uma tarefa de verificação de documentos no caso.

Informações relacionadas

Incidentes de sinistro

Você pode criar uma tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] que registra os detalhes de um sinistro específico na aplicação Créditos de seguro.

A aplicação Créditos de seguro inclui quatro tabelas de incidentes no sistema de base:

- Tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property]
- Tabela Incidente de bagagem [sn_ins_claim_baggage]
- Tabela Incidente de viagem [sn_ins_claim_ trip]
- Tabela Incidente de lesão [sn_ins_claim_injury]

Essas tabelas contêm os campos específicos aos tipos de incidente.

Você pode usar uma tabela existente para armazenar incidentes para o processo de sinistros ou pode criar uma nova tabela de incidentes. Por exemplo, seu fluxo de trabalho pode precisar lidar com diferentes tipos de incidentes, como danos materiais, emergências médicas ou sinistros ambientais. Você pode criar e configurar tabelas de incidentes personalizadas que são adaptadas a esses tipos de incidentes específicos.

Depois de criar a tabela de incidentes, você pode definir o relacionamento da tabela com a respectiva definição de serviço usando o Tabela de configuração de incidente de sinistro.

Informações relacionadas

Tabela de configuração de incidente de sinistro

Componentes instalados com Créditos de seguro

Tabelas principais de sinistros de seguro

Criar uma tabela de incidentes de sinistro

Crie uma tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] para suas necessidades de negócio e o tipo de sinistros que você está processando usando a aplicação Créditos de seguro.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como **Insurance Claims Core**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
Rótulo	Exibir rótulo da tabela.
Nome	Nome da tabela no caso de cobra.
Tabela de extensões	Opção para estender a tabela. Neste campo, escolha a tabela base Incidente de sinistro.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie funções para a nova tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property]. Para obter mais informações, consulte Criar funções para uma tabela de incidentes de sinistro.

Você pode adicionar inclusões de script para a nova tabela de incidentes, incluindo o código para obter as cadeias de caracteres do qualificador de referência.

Você também pode criar uma exibição do espaço para esta nova tabela de incidentes, se necessário.

Criar funções para uma tabela de incidentes de sinistro

Crie funções para acessar tabelas de incidentes de sinistro usando a aplicação Créditos de seguro. Dessa forma, você pode garantir que somente usuários autorizados possam acessar os incidentes de sinistro relevantes para suas funções.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como **Insurance Claims Core**.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Funções**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de função

Campo	Descrição
Sufixo	Função que você está criando para a nova tabela de incidentes de sinistro; ou seja, uma função de gravador ou leitor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Breve descrição da função.

Consulte as funções de gravador e leitor no sistema de base como um exemplo, como sn_ins_claim. trip_writer e sn_ins_claim. trip_reader.

O que Fazer Depois

Crie listas de controle de acesso para a tabela de incidentes de sinistro para que funções específicas possam interagir com a tabela de incidentes de sinistro. Para obter mais informações, consulte Criar uma lista de controle de acesso para uma tabela de incidentes de sinistro.

Criar uma lista de controle de acesso para uma tabela de incidentes de sinistro

Crie uma lista de controle de acesso (ACL) para uma tabela de incidentes de sinistro usando a aplicação Créditos de seguro. Ao criar uma ACL, você garante que usuários com funções específicas possam interagir com tabelas para incidentes de sinistro específicos.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como **Insurance Claims Core**.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Pesquise e abra a tabela de incidentes de sinistro.
3. Eleve sua função para security_admin.
4. Na lista relacionada Controles de acesso, selecione **Novo**.
5. Adicione as funções de leitor e gravador à lista de funções Requer.
   Consulte as ACLs existentes na tabela Incidente de viagem [sn_ins_claim_ trip] como um exemplo.

O que Fazer Depois

Conceda às funções Créditos de seguro acesso à tabela de incidentes do sinistro para que elas possam ler e gravar entradas durante o processo de criação do sinistro. Para obter mais informações, consulte Conceder Créditos de seguro funções de acesso a uma tabela de incidentes de sinistro.

Conceder Créditos de seguro funções de acesso a uma tabela de incidentes de sinistro

Conceda às funções sn_bom.fnol_representative e sn_ins_gen_claim.processor o acesso a uma tabela de incidentes de sinistro usando a aplicação Créditos de seguro. Dessa forma, os usuários com essas funções podem ler e gravar entradas em uma tabela de incidentes de sinistro durante o processo de criação do sinistro.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como *Base para Operações de serviços financeiros (FSO)*.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Funções**.
2. Pesquise a função sn_bom.fnol_representative e abra o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Contém funções, selecione **Editar**.
4. Adicione as funções de leitor e gravador para a tabela de incidentes de sinistro à lista Contém funções.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Repita essas etapas para a função sn_ins_gen_claim.processor. Certifique-se de que o escopo da aplicação da sua instância esteja definido corretamente.

Tabela de configuração de incidente de sinistro

Associe a definição de serviço de um caso às definições de serviço de incidente e de tarefa do regulador usando a tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config] na aplicação Créditos de seguro.

Visão geral da tabela Configuração de sinistro de incidente

Você pode definir os incidentes de sinistro que podem ser criados no fluxo de trabalho Créditos de seguro, fazendo uma entrada na tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config]. Este tipo de incidente também cria uma tarefa de regulador no sistema para o caso correspondente, para que você não precise notificar o regulador sobre o caso.

Para acessar a tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config], defina o escopo da aplicação da sua instância como *Créditos de seguro* e navegue até **Tudo** > *Créditos de seguro* > **Administração** > **Configurações de incidente do sinistro**.

O exemplo a seguir mostra os campos da tabela Configuração de sinistro de incidente (sn_ins_claim_incident_config). Para obter mais informações, consulte a próxima seção.

Campos da tabela de configuração de incidente de sinistro

A tabela a seguir mostra os campos na tabela Configuração de sinistro de incidente [sn_ins_claim_incident_config].

Campos da tabela Configuração de sinistro de incidente

Campo	Descrição
Nome	Nome da entrada de configuração do incidente do sinistro.
Ativo	Status que indica se este incidente está ativo ou inativo e se o incidente é exibido no playbook de primeiro aviso de perda.
Definição do serviço da tarefa de regulador	Definição de serviço de tarefa do regulador (ou seja, uma definição de serviço que cria uma tarefa de regulador em um sinistro). Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de serviço para Créditos de seguro.
Criar tarefa do regulador	Como uma tarefa de regulador é gerada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Configuração de sinistro de incidente

Campo	Descrição
	• Por incidente: cria uma tarefa de regulador para cada incidente. • Por tipo de incidente: cria uma tarefa de regulador para cada tipo de incidente (por exemplo, uma tarefa para todos os incidentes de viagem e outra para todos os incidentes de bagagem).
Nome da tabela de incidente	Tabela na qual os incidentes são armazenados. Para obter mais informações, consulte Incidentes de sinistro.
Ícone de tipo de incidente	Ícone exibido no playbook do incidente do sinistro.
Perda discriminada disponível	Se o incidente do sinistro oferece suporte à itemização de cada perda (por exemplo, para detalhar cada item em uma reclamação de bagagem).
Ordem	Ordem na qual a definição de serviço aparece no playbook.
Definição do serviço	Definição de serviço para o caso (por exemplo, Relatar sinistro de viagem). Para obter mais informações, consulte Como criar uma definição de serviço para Créditos de seguro.
Descrição resumida	Breve descrição do incidente do sinistro, que também é exibida no playbook.

Exemplo de seguro de viagem da tabela Configuração de sinistro de incidente

No exemplo de linha de negócios (LOB) de seguro de viagem a seguir, a configuração do incidente do sinistro é refletida no fluxo de trabalho ao relatar um sinistro de viagem. A atividade **Detalhes do incidente** no playbook do primeiro aviso de perda mostra as entradas na tabela e as informações sobre cada entrada.

Se o incidente do sinistro oferecer suporte a uma perda itemizada conforme definido na tabela, a guia **Perdas/despesas itemizadas** também será exibida quando o incidente for salvo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Automatizando Créditos de seguro processos usando tabelas de decisão

Você pode aplicar as regras da tabela de decisão e o subfluxo ou fluxo que executa a tabela de decisão para automatizar os processos de sinistros na aplicação Créditos de seguro.

Você pode configurar regras de decisão para automatizar processos de sinistros. Essas regras de decisão são executadas em segundo plano por meio de um subfluxo ou fluxo durante o ciclo de vida do sinistro. Ao usar essa abordagem, você pode automatizar tarefas trabalhosas, simplificar os processos de tomada de decisão e garantir a consistência na forma como os sinistros são tratados durante todo o ciclo de vida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alguns exemplos incluem:

- Introdução de regras de validação de declaração em uma tabela de decisão, com um subfluxo que executa essas regras. O resultado deste subfluxo determina como o fluxo prossegue, automatizando o processo de validação de sinistros.
- Introdução de regras de detecção de fraude de sinistro em uma tabela de decisão, em que o resultado determina a lógica do fluxo. Se uma possível fraude for detectada, o processo poderá ser roteado para investigação adicional ou outras ações.

Você pode criar e adicionar parâmetros de entrada às tabelas de decisão de regras de automação Créditos de seguro com base em seus requisitos de negócios específicos. Ao fazer isso, você pode personalizar ainda mais a automação do fluxo de trabalho de sinistros, garantindo que a tabela de decisão se alinhe com os processos da sua organização. Por exemplo, as regras de triagem de sinistros são fornecidas com esta aplicação.

Se você adicionar novos parâmetros de entrada, também poderá adicionar ou modificar os subfluxos correspondentes. Esse ajuste garante que o subfluxo passe corretamente os novos parâmetros para a tabela de decisão, o que permite que ele funcione corretamente com a lógica atualizada.

Você pode modificar a tabela de decisão incluída na aplicação Créditos de seguro para que possa definir como os sinistros são triados em seu fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Usar tabelas de decisão de automação de sinistros.

Informações relacionadas

Como usar tabelas de decisão

Configurar fluxos

Fluxos de designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Usar tabelas de decisão de automação de sinistros

Use tabelas de decisão para definir as regras de automação de sinistros na aplicação Créditos de seguro. Você pode revisar e atualizar essas regras para adequá-las ao fluxo de trabalho de sinistros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar e adicionar parâmetros de entrada às tabelas de decisão de regras de automação Créditos de seguro com base em seus requisitos de negócios específicos. Ao fazer isso, você pode personalizar ainda mais a automação do fluxo de trabalho de sinistros, garantindo que a tabela de decisão se alinhe com os processos da sua organização. Por exemplo, as regras de triagem de sinistros são fornecidas com esta aplicação.

Se você adicionar novos parâmetros de entrada, também poderá adicionar ou modificar os subfluxos correspondentes. Esse ajuste garante que o subfluxo passe corretamente os novos parâmetros para a tabela de decisão, o que permite que ele funcione corretamente com a lógica atualizada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Tabelas de decisão**.
3. Abra a tabela de decisão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As regras de triagem de sinistros de seguro da tabela de decisão estão incluídas nesta aplicação.

4. Revise e atualize as condições na tabela de decisão conforme necessário.

Configuração de Créditos de seguro espaços e painéis

Você pode configurar o espaço e os painéis para cada persona usando a aplicação Créditos de seguro.

Espaços incluídos no Créditos de seguro

Os seguintes espaços estão incluídos em Créditos de seguro:

- Resumo do sinistro (360)
- Espaço de sinistro

Para obter mais informações sobre esses espaços, consulte Créditos de seguro páginas principais e espaços.

Você pode modificar esses espaços em Construtor de IU. Você também pode personalizar as subpáginas nesses espaços criando uma variante. Para obter mais informações sobre essa personalização, consulte Criar uma variante de página .

Configuração de espaços por persona

A tabela a seguir lista algumas diretrizes sobre como configurar um espaço para cada persona.

Espaços de persona

Elemento	Persona	Diretrizes
Página principal	Representante de FNOL	Esta página principal comum é definida no FSO Core e pode ser usada como está com pouca modificação. Para fazer mudanças de IU adicionais, use Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .
	Processador	Crie uma página principal para a linha de negócios baseando-a em uma página principal existente. Consulte a página principal do Processador de sinistros incluída como um exemplo navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis** e selecionando **Página principal do processador de sinistros**.
	Regulador	Crie uma página principal para sua linha de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaços de persona

Elemento	Persona	Diretrizes
		baseando-a em uma página principal existente. Consulte a página principal do Regulador de sinistros incluída como um exemplo navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis**e selecionando **Página principal do regulador de sinistros**.
Módulos e listas	Representante de FNOL	Este módulo ou lista é definido pelo sistema de base para Créditos de seguro. Para fazer mudanças de IU adicionais, use Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .
	Processador	Este módulo ou lista é definido pelo sistema de base para Créditos de seguro. Para uma nova linha de negócios, crie categorias de lista e listas para a função de processador.
	Regulador	Este módulo ou lista é definido pelo sistema de base para Créditos de seguro. Para uma nova linha de negócios, crie categorias de lista e listas para a função de regulador.
Registro	Tudo	Outra configuração relacionada ao espaço, como as mudanças relacionadas a um registro, pode ser feita por meio de Construtor de IU. Por padrão, Créditos de seguro usa a configuração padrão de registro da aplicação Customer Service Management (CSM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaços de persona

Elemento	Persona	Diretrizes
		Para obter mais informações, consulte Espaços e Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do sinistro	Regulador	Esta página do espaço do regulador Construtor de IU foi configurada em Créditos de seguro. Se necessário, você pode clonar este espaço e modificá-lo para ser mais específico para sua linha de negócios específica. Para obter mais informações, consulte Espaços e Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Página de resumo do sinistro (360)	Processador, Regulador, Gerente	A página Sinistro 360 Construtor de IU está configurada noFSO Core e está disponível em aplicações de sinistros. Ele pode ser clonado e modificado para criar uma página de resumo de sinistro específica para uma linha de negócios específica. Para habilitar um resumo do sinistro em um caso, habilite a página de registro padrão CSM e defina a ordem correta. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

Painéis incluídos no Créditos de seguro

Para modificar as condições nas páginas principais, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis**. Selecione os painéis e edite-os usando Construtor de IU.

Para obter mais informações sobre os painéis incluídos e seus layouts, consulte Créditos de seguro páginas principais e espaços.

Nota: A página principal do FNOL está integrada ao Base para Operações de serviços financeiros (FSO). Quaisquer mudanças nesta página podem afetar outras aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre páginas principais como painéis, consulte Páginas principais do painel .

Gerenciar a regra de Arquivar caso de sinistro

Gerencie a regra de arquivamento provisionada na tabela Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case] da aplicação Créditos de seguro para que sua organização possa atender aos requisitos de arquivamento de caso de sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A regra Arquivar caso de sinistro é que um caso inativo e com mais de sete anos é arquivado automaticamente. Esta regra é a regra de arquivamento do sistema base para casos de sinistro na tabela Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case] e está ativa por padrão. Você pode modificar a regra de arquivamento, se necessário.

Para obter mais informações sobre regras de arquivamento e registros de arquivamento, consulte Arquivando registros .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
   As regras de arquivamento do sistema que estão no sistema de base são exibidas.
2. Exiba a regra Arquivar caso de sinistro.
3. Atualize a regra e seus parâmetros, se necessário.

Informações relacionadas

Arquivando registros

Como usar o Créditos de seguro

Saiba quais funções usam a aplicação Créditos de seguro para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro desde o primeiro aviso de sinistro (FNOL) até o fechamento do sinistro.

Visão geral de um fluxo de trabalho Créditos de seguro

Nota: Os tópicos nesta seção descrevem um fluxo de trabalho que faz referência aos produtos de apólice de seguro de viagem pessoal e comercial incluídos. Seu espaço pode ser exibido de forma diferente com base na sua configuração e implementação.

1. Crie um caso Créditos de seguro.

   O representante de FNOL (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) cria o caso e reúne as informações iniciais em nome do reclamante. Para obter mais informações, consulte Iniciar um Créditos de seguro caso.

2. Processa um Créditos de seguro caso.

   Os processadores (sn_ins_gen_claim.processor) iniciam um sinistro, revisam um sinistro para verificá-lo e concluem as tarefas de execução depois que um regulador avalia o sinistro. Para obter mais informações, consulte Processar um Créditos de seguro caso.

3. Trabalhe em Créditos de seguro tarefas do regulador.

   Os reguladores (sn_ins_gen_claim.adjuster) revisam um sinistro para verificar documentos, avaliar coberturas de sinistro, determinar detalhes de pagamento de sinistro e aprovar um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

acordo. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do regulador.

4. Aprove um valor de reserva ou pagamento para um caso Créditos de seguro.

   Se os reguladores enviarem valores de reserva de sinistro ou de pagamento superiores à sua autoridade de aprovação, um gerente (sn_ins_gen_claim.manager) receberá uma solicitação para aprovar o valor. Para obter mais informações, consulte Aprovar um valor de reserva ou pagamento para um caso Créditos de seguro.

Créditos de seguro páginas principais e espaços

Na aplicação Créditos de seguro, você pode exibir resumos do trabalho de sinistros na página principal. Você também pode trabalhar em suas tarefas de sinistro no espaço de sinistro.

Páginas principais

Os seguintes painéis estão incluídos como parte da aplicação Créditos de seguro :

- Página principal do Processador de sinistros
- Página principal do regulador de sinistros
- Página principal do gerente de sinistros
- Página principal do FNOL (como parte de Base para Operações de serviços financeiros (FSO))

Cada função Créditos de seguro pode ter uma página principal diferente.

Por exemplo, no modelo de linha de negócios (LOB) de sinistro de seguro de viagem incluído, a tabela a seguir mostra o layout do que cada função vê.

Páginas principais para funções em Créditos de seguro

Função	Elementos da página principal
Representante do primeiro aviso de perda (FNOL)	• Lista de rascunhos de sinistros • Lista de todos os sinistros em aberto
Processador de sinistros	• Visão geral de sinistros (como o número de novos sinistros, sinistros de alta prioridade, sinistros não atualizados nos últimos 7 dias, sinistros atrasados e sinistros que estão pendentes de uma atribuição de regulador) • Lista de tarefas pendentes do usuário • Lista de sinistros em aberto do usuário
Regulador de sinistros	• Visão geral de sinistros (como o número de novos sinistros, reservas rejeitadas, pagamentos rejeitados, sinistros atrasados, sinistros de alta prioridade, sinistros com verificação de documento pendente e sinistros que não foram atualizados nos últimos 7 dias)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas principais para funções em Créditos de seguro

Função	Elementos da página principal
	• Lista de tarefas pendentes do usuário • Lista de sinistros em aberto do usuário
Gerente de sinistros	• Visão geral de sinistros (como o número de novos sinistros, sinistros de alta prioridade, sinistros atrasados, sinistros que não foram atualizados nos últimos 7 dias, sinistros pendentes de verificação de documentos, tarefas pendentes das equipes do usuário e sinistros pendentes de uma atribuição do regulador) • Lista de tarefas pendentes do usuário • Lista de aprovações de reserva e pagamento pendentes do usuário • Todos os sinistros em aberto

Guias da seção de caso

Na aplicação Créditos de seguro, você pode usar guias de seção para adicionar informações sobre o caso de sinistro. Por exemplo, no modelo LOB de seguro de viagem de nível básico, a tabela a seguir mostra as guias de seção que estão disponíveis.

Guias de seção de caso para casos no Créditos de seguro

Guia Seção	Descrição
Playbook	Exibe as respostas para o playbook de admissão de FNOL.
Resumo do sinistro	Exibe um resumo do sinistro. Consulte Revisão de sinistros no resumo do sinistro.
Detalhes	Contém os detalhes sobre o registro do caso de sinistro, como o número do caso, consumidor ou conta, apólice de seguro, status do caso ou anotações de trabalho do caso.
Informações do cliente	Contém os cartões do espaço que mostram os detalhes do registro do cliente, visão geral da apólice, visão geral do sinistro, detalhes da apólice de seguro, histórico do caso ou interações recentes por telefone e bate-papo.
SLAs de Tarefas	Exibe os acordos de nível de serviço (ANSs) associados à tarefa.
Tarefas	Lista as tarefas do regulador para este sinistro.
Interações	Lista as interações com o reclamante.
E-mails	Lista os e-mails deste sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de seção de caso para casos no Créditos de seguro

Guia Seção	Descrição
Verificações de documentos	Lista as tarefas de verificação de documentos para este sinistro.

Revisão de sinistros no resumo do sinistro

O resumo do sinistro contém uma visão geral do status do sinistro, seus participantes e dados sobre as coberturas e finanças.

Nota: Os representantes do FNOL não têm acesso a este espaço.

Por exemplo, no modelo LOB de seguro de viagem da aplicação Créditos de seguro , você pode navegar pelas seções na tabela a seguir.

Contêineres de resumo do sinistro em Créditos de seguro

Contêiner	Descrição
Detalhes do sinistro	Exibe os detalhes sobre o número do sinistro, titular da apólice, snapshots da apólice, prioridade, fase, data do relatório e data do incidente.
ANS do sinistro	Exibe os acordos de nível de serviço (ANS) para este sinistro e o tempo comercial restante restante do ANS.
Tarefas do regulador	Lista as tarefas do regulador associadas ao sinistro, incluindo o status e o regulador atribuído.
Detalhe do incidente	Exibe os detalhes do incidente do sinistro.
Participantes do sinistro	Lista os participantes do sinistro.
Status do sinistro	Exibe o andamento do status do sinistro.
Coberturas e dados financeiros	Exibe as coberturas, reservas e informações de pagamento deste sinistro.
Observações e atividades	Exibe a atividade de trabalho e as anotações de trabalho em relação a este sinistro.

Como trabalhar em tarefas do regulador no espaço do sinistro

Use o espaço do sinistro para obter uma exibição unificada de todas as ações que você pode executar como regulador em um sinistro Créditos de seguro. No espaço do sinistro, você pode trabalhar em um sinistro para verificar documentos, avaliar coberturas de sinistros, determinar detalhes de pagamento de sinistros e aprovar uma liquidação para um sinistro.

Por exemplo, no modelo LOB de seguro de viagem incluído, você pode navegar pelas seções mostradas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contêineres do espaço do sinistro no Créditos de seguro

Contêiner	Descrição
Detalhes do sinistro	Revisa os detalhes sobre o número do sinistro, titular da apólice, snapshots da apólice, prioridade, fase, data do relatório e data do incidente.
Detalhe do incidente	Revisa os detalhes sobre os registros de incidentes.
Participantes do sinistro	Exibe os participantes do sinistro e suas funções.
Detalhes de atribuição do regulador	Atualiza o grupo de atribuição e a quem o caso está atribuído.
Tarefas	Exibe, cria e trabalha nas tarefas do regulador para o caso de sinistro atual.
Coberturas e dados financeiros	Trabalha nas coberturas, reservas e pagamentos do sinistro.

Iniciar um Créditos de seguro caso

Inicie um caso Créditos de seguro em nome de um reclamante usando a aplicação Créditos de seguro. Quando um cliente liga para relatar um sinistro, um especialista em admissão de sinistros segue este procedimento para capturar detalhes importantes e iniciar um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_gen_claim.fnol_representative

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos que são usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da sua configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione **Relatar um sinistro**.
3. Na caixa de diálogo Criar novo caso, selecione a definição de serviço (por exemplo, **Relatar sinistro de viagem**) na lista Serviços.
4. Selecione **Criar caso**.
5. Na atividade Selecionar apólice, pesquise a apólice do cliente nos campos **Conta** ou **Consumidor** e o campo **Apólice de seguro**.
6. No campo **Data do incidente**, insira a data do incidente.
7. Nos campos **Data do relatório** e **Descrição do incidente**, adicione as informações necessárias.
8. Confirme se os detalhes da política estão corretos e selecione **Continuar**.
9. Na atividade Adicionar participantes do sinistro, adicione um participante do sinistro selecionando **Adicionar participante do sinistro**.
10. No formulário Adicionar participante do sinistro, insira os detalhes do participante e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status do relator	Etapas
É um participante da apólice	◦ Marque a caixa de seleção **Selecionar de participantes da política**. ◦ No campo **Tipo**, selecione se o relator é uma pessoa ou uma empresa. ◦ No campo **Consumidor** (pessoa) ou **Conta** (empresa), use a função de pesquisa para pesquisar participantes da apólice. Os detalhes do contato são preenchidos após a seleção do participante. ◦ Insira como o participante está relacionado ao segurado no campo **Relacionamento com o segurado**.
Não é um participante da apólice	◦ No campo **Tipo**, selecione se o relator é uma pessoa ou uma empresa. ◦ No formulário Detalhes, insira os detalhes do relator.

11. Confirme se todos os participantes do sinistro foram adicionados e selecione **Continuar**.
12. Na atividade Detalhes do incidente, adicione um incidente relacionado ao sinistro selecionando o ícone adicionar (+).
13. Para cada incidente, preencha o formulário de incidente com os detalhes do incidente. Novos incidentes aparecem na lista de incidentes para cada tipo de incidente.
14. Se o incidente oferecer suporte à itemização de perdas e despesas, selecione a guia **Perda/despesa itemizada** e crie uma entrada para cada uma selecionando **Novo**.
15. Confirme se todos os detalhes do incidente estão registrados e selecione **Continuar**.
16. Na atividade Carregar documentos, carregue qualquer documentação de suporte fornecida pelo reclamante.
17. Confirme se todos os documentos necessários foram carregados e selecione **Continuar**.
18. Na atividade Enviar sinistro, insira comentários adicionais e selecione **Enviar**.

Resultados
Um caso de sinistro é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. Os casos são atribuídos a um grupo de atribuição que se baseia nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois
Processadores e reguladores atribuem casos a si próprios e começam a trabalhar neles. Para obter mais informações, consulte Processar um Créditos de seguro caso e Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do regulador.

Processar um Créditos de seguro caso

Processe casos de sinistros na aplicação Créditos de seguro. Como processador de sinistros, você pode revisar e verificar sinistros de seguro, concluir as tarefas de execução após a avaliação de um regulador e fechar um sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_gen_claim.processor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos que são usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da sua configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Abra o caso de sinistro e a tarefa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione um caso ativo na lista Minhas tarefas pendentes ou Meus sinistros em aberto.
Do playbook de caso	◦ Selecione o ícone de listas ( ). ◦ Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de seguro** (ou na categoria de lista específica para seu fluxo de trabalho personalizado), abra a lista de casos. ◦ Na lista, selecione o caso que contém a tarefa. ◦ Se o caso de sinistro estiver com o status Novo ou não estiver atribuído a você, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nele. ◦ Selecione a guia **Playbook**. ◦ Em uma das fases a seguir, selecione a atividade de tarefa na qual trabalhar.
De um caso de sinistro de seguro	◦ Selecione o ícone de listas ( ). ◦ Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de seguro** (ou na categoria de lista específica para seu fluxo de trabalho personalizado), selecione **Atribuído a mim**. ◦ Na lista, selecione o caso que você deseja abrir. ◦ Se o caso de sinistro estiver no status Novo, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nele. ◦ No caso, selecione a guia **Tarefas** e selecione a tarefa de sinistro.
Na lista de tarefas de caso de sinistro de seguro	◦ Selecione o ícone de listas ( ). ◦ Na guia **Listas**, em **Tarefas de sinistro de seguro** (ou na categoria de lista específica do fluxo de trabalho personalizado), selecione **Todos**. ◦ Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

Pode ser necessário selecionar **Aceitar** para aceitar a atribuição da tarefa, para que você possa trabalhar na tarefa.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir as tarefas no fluxo de trabalho de sinistros. Este trabalho pode incluir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Concluir o primeiro aviso das tarefas da fase de perda para iniciar o sinistro.
- Verificar a validade do sinistro relatado pelo cliente.
- Preencher e encerrar o sinistro.

4. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades do caso de sinistro.
5. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do regulador

Revise um sinistro para verificar os documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes do pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_gen_claim.adjuster

Importante: Para acessar as guias relacionadas ao Espaço do sinistro, e Espaço do regulador de resumo, você deve ativar a página de registro padrão do CSM. Por padrão, a página está definida como inativa. Para determinar a página padrão para exibir registros no espaço configurável do CSM, consulte Páginas de registro do espaço configurável do CSM .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos que são usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da sua configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Abra a tarefa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Etapas
Na página principal	Na lista Todos os sinistros em aberto, selecione uma tarefa.
Na lista de tarefas do regulador de sinistro de seguro	◦ Selecione o ícone de listas ( ). ◦ Na guia **Listas**, em **Tarefas do regulador de sinistro de seguro** (ou na categoria de lista específica do fluxo de trabalho personalizado), selecione **Todos**. ◦ Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

3. Trabalhe na tarefa do regulador concluindo ações no espaço do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de sinistro	Ações do espaço do sinistro
Adicionar uma tarefa de verificação de documentos	◦ Em Tarefas, abra a lista suspensa de tarefas e selecione **Adicionar tarefa de verificação de documentos**. ◦ No formulário, preencha os campos. ◦ Selecione **Save** (Salvar).
Verificar um documento	Em uma tarefa de documento enviado, selecione **Verificar** para verificar o documento enviado.
Rejeitar um documento	Em uma tarefa de documento enviada, selecione **Rejeitar** para rejeitar o documento enviado.
Adicionar cobertura do sinistro	◦ Em Coberturas e finanças, selecione **Adicionar cobertura**. ◦ No formulário, preencha os campos. ◦ Selecione **Save** (Salvar).
Adicionar uma reserva ou pagamento	◦ Em Coberturas e finanças, selecione uma na lista Coberturas do sinistro: ▪ **Adicionar reserva** ▪ **Adicionar pagamento** ◦ No formulário, preencha os campos. ◦ Selecione **Save** (Salvar).
Adicionar uma tarefa de sinistro ad-hoc	◦ Em Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de sinistro**. ◦ No formulário, preencha os campos. ◦ Selecione **Save** (Salvar).
Enviar uma reserva ou valor de pagamento para aprovação	Se o valor da reserva ou do pagamento estiver acima do seu limite de aprovação, uma tarefa de aprovação será criada e atribuída ao seu gerente quando você enviar o valor.
Enviar uma decisão de liquidação de sinistro	◦ Selecione **Liquidar**. ◦ ▪ Selecione **Aprovar sinistro** para aprovar o sinistro e enviar para execução. ▪ Selecione **Negar sinistro** para rejeitar a liquidação. ◦ Insira comentários para a decisão de liquidação. ◦ Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: Em uma tarefa, no campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultados

- Quando você aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando você envia um valor de reserva ou pagamento dentro do limite de autorização, ele é aprovado automaticamente.
- Se uma validação de sinistro for rejeitada, o caso de sinistro será encerrado com um status de caso de Encerrado rejeitado. As anotações de trabalho geradas pelo sistema sobre a rejeição são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.
- Se você liquidar o sinistro, o caso de sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído.

Aprovar um valor de reserva ou pagamento para um caso Créditos de seguro

Aprove uma reserva de sinistro atribuída ou um valor de pagamento que seja superior à autoridade de aprovação de um regulador para Créditos de seguro casos. Uma reserva ou pagamento pode ser rejeitado se o valor solicitado não for compatível com as descobertas da investigação do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_gen_claim.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um regulador atribuir uma reserva ou criar um valor de pagamento superior à sua autoridade de aprovação, o gerente de sinistros receberá uma solicitação para aprovar o valor.

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos que são usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da sua configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Abra a tarefa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Na página principal	Selecione a tarefa na lista Minhas tarefas pendentes.
Na lista de aprovações de sinistros de seguro	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, em **Aprovações de fluxo de sinistro de seguro** (ou na categoria de lista específica para seu fluxo de trabalho personalizado), selecione uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

3. Feche a tarefa do formulário Reserva de sinistro ou Tarefa de pagamento do sinistro.

Tarefa de aprovação	Ação
Enviar uma aprovação	Aprove o valor da reserva ou do pagamento selecionando **Aprovar**.
Enviar uma rejeição	**a.** No campo **Comentários**, insira comentários com sua recomendação. **b.** Rejeite o valor da reserva ou do pagamento selecionando **Rejeitar**.

Seus comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultados

- Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva ou do pagamento, a tarefa de reserva de sinistro retornará ao regulador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar o valor de reserva ou pagamento, o gerente fornecerá outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o regulador.
- Entradas geradas pelo sistema para a aprovação ou rejeição do valor de reserva ou pagamento são adicionadas ao fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas oferecem suporte a auditoria e acompanhamento.

Adicionar uma tarefa ad-hoc a um caso Créditos de seguro

Crie uma tarefa para um caso Créditos de seguro para ajudar a priorizar e planejar melhor seu trabalho de sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster ou sn_ins_gen_claim.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos que são usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da sua configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.

2. Abra o sinistro de uma das maneiras a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Na página principal	Em uma lista de sinistros, selecione o caso de sinistro para o qual você deseja criar uma tarefa.
Na lista de casos/tarefas aplicáveis	**a.** Selecione o ícone de listas ( ). **b.** Na guia **Listas**, navegue até uma das seguintes listas aplicáveis (ou a categoria de lista específica do seu fluxo de trabalho personalizado): ▪ Como processador, selecione **Casos de sinistro de seguro**e selecione **Todos**. ▪ Como um regulador, selecione **Tarefas do regulador de sinistro de seguro**e selecione **Todos**. ▪ Como gerente, selecione **Aprovações de fluxo de sinistro de seguro**e selecione uma das seguintes opções: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione o caso ou a tarefa que você deseja abrir.

3. Adicione uma tarefa de uma das maneiras a seguir.

- Se você estiver em um sinistro, selecione **Adicionar tarefa**.
- Se você estiver em uma tarefa do regulador, selecione **Adicionar tarefa de sinistro**.

4. No formulário, preencha os detalhes.

Criar novo formulário de tarefa de sinistro

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade da tarefa.
Prazo	Data em que a tarefa vence.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada do que precisa ser feito para esta tarefa.
Anotações de trabalho	Comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa.

5. Atribua a tarefa a você ou a outro usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa mostra que está no status Novo. As tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na revisão do regulador de sinistro.

O que Fazer Depois
Depois que uma tarefa é criada, a tarefa pode passar para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

- Trabalho em andamento
  - Depois que uma nova tarefa é atribuída a si mesmo.
  - Um designado da tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
  - Um designado de tarefa seleciona uma tarefa atualmente no status Aguardando informações.
  - Depois que uma tarefa designada, o destinatário seleciona **Abrir tarefa** para continuar trabalhando na tarefa.
- Aguardando informações: um designado da tarefa seleciona **Aguardando informações**.
- Encerrado concluído: um designado da tarefa seleciona **Fechar** para fechar a tarefa.

Discutir um sinistro Créditos de seguro

Discuta os detalhes de um caso Créditos de seguro com usuários adicionais que tenham acesso ao registro do sinistro. Use este recurso para colaborar com outros usuários Créditos de seguro e criar ou exibir uma discussão na barra lateral em andamento para um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster, sn_ins_gen_claim.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos que são usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da sua configuração.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra um Créditos de seguro caso.
4. Selecione **Discutir**.
5. No campo **Assunto**, insira um assunto para a discussão.
6. No campo **Adicionar participantes**, adicione participantes à discussão.
7. Selecione **Iniciar discussão**.
   A discussão está associada ao registro do sinistro.

O que Fazer Depois
Para exibir uma discussão, selecione **Discutir**e selecione **Abrir registro** para a discussão que você deseja exibir.

Exibir os Créditos de seguro casos associados a Assistência do agente

Exiba as declarações associadas e os artigos de conhecimento relevantes usando a pesquisa contextual Assistência do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster ou sn_ins_gen_claim.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos que são usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da sua configuração.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra a tarefa no playbook de caso ou na lista Tarefas do regulador de sinistro de seguro.

Opção	Etapas
Do playbook de caso	**a.** Na guia **Listas**, em **Casos de sinistro de seguro** (ou na categoria de lista específica para seu fluxo de trabalho personalizado), abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa do regulador.
Na lista de tarefas do regulador de sinistro de seguro	**a.** Na guia **Listas**, em **Tarefas do regulador de sinistro de seguro** (ou na categoria de lista específica do fluxo de trabalho personalizado), selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

4. Selecione o ícone Assistência do agente ( ) para usar o recurso.
   Para obter mais informações sobre Assistência do agente, consulte Como encontrar soluções usando a Assistência do agente .

Referência do Créditos de seguro
Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com a aplicação Créditos de seguro.

Componentes instalados com Créditos de seguro
Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Créditos de seguro.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Créditos de seguro

Plug-in	Descrição
Usuário colaborador do CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Habilita a função de colaborador para o representante do primeiro aviso de perda (FNOL), que cria o caso em nome do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Créditos de seguro

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Playbooks no Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, permitindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks em Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Créditos de seguro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_ins_gen_claim.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações de sinistros de seguro, além de privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_gen_claim.processor • decisão_tabela_admin • sn_ins_gen_claim.adjuster • sn_ins_gen_claim.manager • sn_doc_processor.admin
Representante de FNOL [sn_ins_gen_claim.fnol_representative]	Esta função concede acesso para solicitar sinistros de seguro para clientes com os quais existe um relacionamento.	• sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_sla_definition_read • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_customerservice.customer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.fnol_representative • sn_bom.customer_data_viewer • sn_customerservice.account_contributor
Regulador [sn_ins_gen_claim.adjuster]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações do regulador de sinistros de seguro.	• sn_bom.viewer • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.adjuster

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Créditos de seguro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_doc_processor.agente • sn_ins_gen_claim.processor • sn_sla_definition_read
Gerente [sn_ins_gen_claim.manager]	Esta função é para gerenciar relatórios e painéis, bem como aprovar reservas e pagamentos acima do limite do regulador.	• sn_ins_gen_claim.processor • sn_ins_gen_claim.adjuster
Visualizador [sn_ins_gen_claim.viewer]	Esta função concede acesso de leitura a todos os dados de operações de sinistro de sinistros de seguro.	• sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ref_data_viewer
Processador [sn_ins_gen_claim.processor]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações de sinistros de seguro.	• sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim. trip_writer • sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim. trip_reader • sn_bom.b2c_agent • sn_doc_processor.agente • sn_ins_claim.injury_reader • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.baggage_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.profile_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.baggage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim.incident_item_writer • sn_ins_claim.incident_item_reader • sn_ins_claim.incident_config_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Créditos de seguro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_sla_definition_read • sn_ins_claim.profile_writer
Executor de fluxo [sn_ins_gen_claim.flow_executor]	Esta função concede acesso para executar todos os fluxos e subfluxos de sinistros de seguro.	sn_ins_gen_claim.manager

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Créditos de seguro

Tabela	Descrição
Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case]	Armazene informações sobre o caso de sinistro. Esta tabela estende a tabela Base de sinistro [sn_bom_claim_case].
Tarefa de sinistro [sn_ins_gen_claim_task]	Armazena informações sobre uma tarefa de sinistro. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa do regulador de sinistro [sn_ins_gen_claim_adj_task]	Armazena informações sobre uma tarefa do regulador para um sinistro. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config]	Define a configuração dos incidentes de sinistro que podem ser criados. Use esta tabela para definir o seguinte: • Nome e descrição resumida do incidente do sinistro • Nome da tabela de incidentes do sinistro • O ícone mostrado • Definição do serviço da tarefa de regulador • Definição de serviço primário • Se a perda pode ser itemizada • Se uma tarefa do regulador é criada por incidente ou por tipo de incidente (por exemplo, uma única tarefa para todos os incidentes de reclamação de bagagem) • Ordem de exibição das definições de serviço no playbook • Se a definição de serviço é mostrada na IU ou não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instalados com a aplicação Créditos de seguro

Tabela	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Tabela de configuração de incidente de sinistro.
Perda/despesa detalhada [sn_ins_claim_incident_item]	Armazena informações sobre as perdas e despesas detalhadas de um sinistro.
Incidente de bagagem [sn_ins_claim_baggage]	Armazena informações sobre um incidente de perda de bagagem, como uma descrição da bagagem, os detalhes do voo associado e o reclamante.
Incidente de viagem [sn_ins_claim_trip]	Armazena informações sobre um incidente de perda de viagem, como uma descrição do incidente, números de reserva e outras perguntas de suporte.
Apólice de seguro de viagem pessoal [sn_bom_pt_ins_policy]	Armazena informações sobre uma apólice de seguro de viagem pessoal emitida para um titular de apólice. Estende a apólice de seguro [sn_bom_ins_policy].
Apólice de seguro de viagem comercial [sn_bom_ct_ins_policy]	Armazena informações sobre uma apólice de seguro de viagem comercial emitida para um titular de apólice. Estende a apólice de seguro [sn_bom_ins_policy].

Domain Separation e Créditos de seguro

A separação de domínio é compatível com Créditos de seguro. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Créditos de seguro

Todas as aplicações de integrações de FSO são criadas sobre e usam muitas tabelas de Customer Service Management (CSM). As principais tabelas de referência são as tabelas de cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

As seguintes tabelas em Créditos de seguro são separadas por domínio:

- Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case]
- Tarefa de sinistro [sn_ins_gen_claim_task]
- Tarefa do regulador de sinistro [sn_ins_gen_claim_adj_task]
- Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config]
- Perda/despesa detalhada [sn_ins_claim_incident_item]
- Incidente de bagagem [sn_ins_claim_baggage]
- Incidente de viagem [sn_ins_claim_trip]
- Apólice de seguro de viagem pessoal [sn_bom_pt_ins_policy]
- Apólice de seguro de viagem comercial [sn_bom_ct_ins_policy]

Casos de uso

Admissão do caso

Os agentes de admissão do primeiro aviso de perda (FNOL) podem receber informações para um sinistro de seguro em nome de um cliente.

Quando o cliente liga para registrar um sinistro, o agente de admissão reúne informações importantes relacionadas ao sinistro. Isso pode incluir uma descrição do incidente, perdas detalhadas e qualquer documentação de suporte.

Depois de coletar os detalhes iniciais, eles abrem um caso de sinistro para um especialista em sinistros trabalhar.

Análise de sinistros

Um especialista em sinistros trabalha em um sinistro recebido por meio do painel do espaço.

O especialista revisa os detalhes da apólice. Se necessário, eles podem solicitar e revisar as informações ou a documentação adicional do reclamante.

O especialista define os fundos de reserva, modifica as exposições de cobertura e os fundos de reserva ao longo do tempo e também pode exibir todas as atividades associadas ao processamento do sinistro.

O especialista também pode tomar decisões de aprovação ou negação de sinistro com base nas evidências disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Às vezes, um recurso ou aplicação da plataforma ServiceNow® pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte de domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um nível de suporte **padrão**. Para saber mais, consulte Separação de domínios Níveis de aplicação de suporte .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Aplicações comuns

Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) cria eficiências por meio de serviços compartilhados usados por várias aplicações e fluxos de trabalho.

Operações de serviços financeiros (FSO) inclui as seguintes aplicações comuns em todos os subsetores - bancário, de seguros e gestão de patrimônio e ativos.

Financial Services Complaint Management

A aplicação ServiceNow® Financial Services Complaint Management é uma solução no Operações de serviços financeiros (FSO) que permite que as organizações financeiras resolvam as reclamações dos clientes com rapidez e eficiência. Esta solução automatiza processos que facilitam a colaboração entre departamentos e permitem que todos monitorem e rastreiem o status da reclamação, desde a iniciação até a resolução.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, funcionários de filiais e agentes usam a Gestão de reclamações.

Configurar



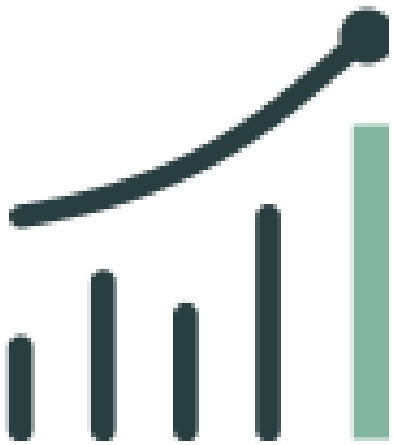
Configure Financial Services Complaint Management.

Uso



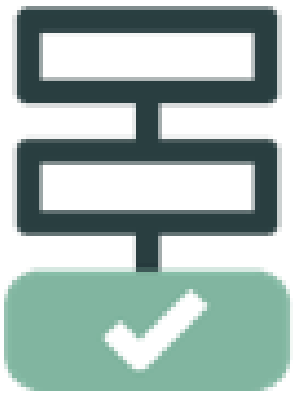
Envie e gerencie solicitações de serviço de reclamação.

Análise e Emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Financial Services Complaint Management

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Complaint Management para gerenciar uma resolução simplificada de reclamações dentro da equipe de atendimento a reclamações ou para encaminhar para unidades de negócios (BUs) para decisão e resposta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Fluxo de trabalho automatizado para encaminhar casos e tarefas entre diferentes departamentos e funções
- Suporte para entradas de várias unidades de negócios (BUs)
- Roteamento de respostas para revisão e aprovações
- Modelos de resposta configuráveis com base no tipo de reclamação para resolver reclamações
- Personalizado Espaço para funções diferentes
- Playbook Experience para uma navegação orientada para resolver casos
- Performance Analytics Painel com relatórios pré-configurados para destacar riscos e temas e facilitar a emissão de relatórios regulatórios
- Otimização de processos para visualizar o processo e identificar oportunidades de melhoria

Personas de gestão de reclamações

A gestão de reclamações é destinada às seguintes personas:

Personas da aplicação Financial Services Complaint Management

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de reclamação que é responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais (solicitantes)	Clientes e trabalhadores de filiais que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os seguintes usuários podem enviar reclamações: • Consumidores (clientes de varejo) • Contas e contatos (clientes comerciais) • Trabalhadores de filial no front office de uma instituição financeira • Agente de reclamação (pode criar diretamente um caso de reclamação)
Executantes	Agentes no middle office ou back office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de atendimento de reclamações. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de reclamação e tarefas que chegam aos serviços de reclamação. Os seguintes agentes trabalham em reclamações: • Agente de reclamação • Agente de qualidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de Financial Services Complaint Management

O modelo de dados Financial Services Complaint Management fornece uma estrutura que é usada no fluxo de trabalho de gestão de reclamações.

Este modelo de dados está alinhado ao modelo de dados Base para Operações de serviços financeiros (FSO). Confira Operações de serviços financeiros (FSO) Core para saber mais sobre o modelo de dados Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos que compõem o modelo de dados de gestão de reclamações.

Este modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas que estão incluídas com a aplicação de gestão de reclamações.

  Para obter mais informações sobre tabelas instaladas com Financial Services Complaint Management, consulte Componentes instalados com Financial Services Complaint Management.

- Tabelas que são provenientes da aplicação Customer Service Management (CSM).
  - Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product] para contas financeiras e tabelas de transações financeiras.
  - Usa estas tabelas CSM para oferecer suporte aos clientes: consumidor [csm_consumer], conta [customer_account] e contato [customer_contact]

    Para obter mais informações sobre essas tabelas do CSM que armazenam registros de clientes, consulte Contas e contatos e Consumidores .

- Now Platform tabelas.

  Estende a tabela Modelo de produto [cmdb_model] para oferecer suporte a produtos financeiros em Operações de serviços financeiros (FSO).

O modelo de dados também inclui listas de controle de acesso (ACLs) e as seguintes funções de usuário para restringir o acesso a tabelas diferentes:

- Funções internas para agentes e usuários que trabalham no front, middle e back-office de instituições financeiras
- Funções externas para contas, contatos e consumidores

Configuração do Financial Services Complaint Management

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Financial Services Complaint Management instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Financial Services Complaint Management

Você pode instalar a aplicação Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: admin

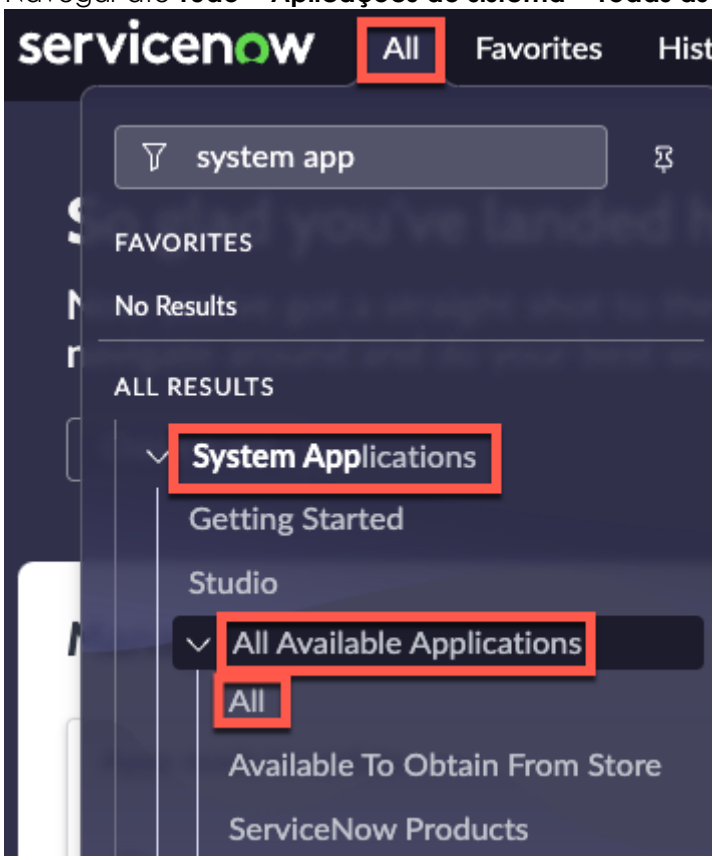
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com Financial Services Complaint Management:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Complaint Management.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Financial Services Complaint Management

Revise os componentes instalados com a aplicação Financial Services Complaint Management e modifique conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Complaint Management esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Financial Services Complaint Management.

Função necessária: sn_bom_compl.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Importar seus dados financeiros usando conjuntos para importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de reclamação.
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Modificação de interceptadores e seletores de tipo de registro de espaço	Modifique os interceptadores e os seletores de tipo de registro do espaço para configurar os tipos de solicitação de reclamação.
Editar ou criar fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbook	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Configurar espaço	Configurar Espaço configurável do CSM para permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Definir modelos de resposta	Defina modelos de resposta para o caso de serviço de reclamação para enviar mensagens rápidas e consistentes aos clientes.
Configurar categorias e subcategorias de regulamentação	Configure categorias e subcategorias de regulamentação a serem usadas em casos de reclamação que tenham impacto regulatório.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de reclamação.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.

Definir modelos de resposta para Financial Services Complaint Management

Crie ou modifique um modelo de resposta para definir uma mensagem reutilizável que pode ser copiada para casos de reclamação ou formulários de tarefa para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação Financial Services Complaint Management. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_bom_compl.admin e sn_templated_snip.template_snippet_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada modelo está associado à tabela Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] de Financial Services Complaint Management. O modelo pode ser configurado para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Além disso, use o construtor de condições para definir quando um caso atende aos critérios de um modelo, como para uma definição de serviço específica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Crie um modelo de resposta.
   Para obter mais informações, consulte Criação ou modificação de um modelo de resposta .
   Aparece a lista relacionada de Canais.
3. Na lista relacionada Canais, associe um canal ao modelo de resposta.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais que você associa, por exemplo, bate-papos, e-mails ou formulário. Um modelo de resposta sem um canal não estará disponível para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

◦ Clique em **Novo** para criar um novo canal que será adicionado ao modelo de resposta.

Nota: Para obter informações sobre os campos de formulário do Canal de modelo de resposta, consulte Criação de um canal de modelo de resposta .

◦ Clique em **Editar** para acessar e adicionar um canal existente ao modelo de resposta.
O formulário de Modelo de resposta é retornado.

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar categorias e subcategorias de regulamentação

Configure categorias e subcategorias de regulamentação a serem usadas nos casos de serviço de reclamação que têm impacto regulatório.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_compl.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reclamações** > **Administração** > **Categoria da regulamentação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome da categoria**, insira um nome adequado para a categoria e clique em **Enviar**.
4. Associe uma subcategoria à categoria de regulamentação.

   a. Navegar até **Gestão de reclamações** > **Administração** > **Subcategoria de regulamentação**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de subcategoria de regulamentação

Campo	Descrição
Código	Código do produto, se houver, associado à regulamentação.
Categoria da regulamentação	Categoria da regulamentação que está sendo violada ou afetada. A subcategoria está associada a esta categoria.
Descrição	Descrição do produto. Por exemplo, Fundos mútuos.
Problema	Descrição do problema. Por exemplo, divulgação de taxas.

   d. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Financial Services Complaint Management

Saiba como funcionários e agentes de filiais usam a aplicação Financial Services Complaint Management para iniciar, pesquisar e resolver os casos de reclamações.

Espaço

Os funcionários da filial e os agentes de back-office usam Espaço personalizados para trabalhar em todos os aspectos dos casos de reclamação. O espaço permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para gestão de reclamações

Usuário	Descrição
Trabalhador de ramificação (solicitante ou colaborador)	Envia solicitações e verifica o status dos casos de reclamação.
Agente de reclamação	Trabalha em casos de reclamação e tarefas de reclamação.
Agente de qualidade	Trabalha em tarefas de qualidade para casos de reclamação.
Administrador de reclamação	Configura o espaço de reclamação de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxo de trabalho automatizado

Um fluxo de trabalho predefinido para casos de reclamação está disponível com a aplicação.

Quando um cliente envia uma reclamação, um caso de serviço de reclamação é criado e atribuído a um agente de reclamação. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso usando o playbook de caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes de back-office apropriados, como reclamação e qualidade.

Para obter mais informações, consulte Financial Services Complaint Management exemplo de fluxo de trabalho.

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, os agentes de reclamação revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece o ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de reclamações, desde o momento em que uma reclamação é registrada até a resolução final e a comunicação ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios uma visão sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação.

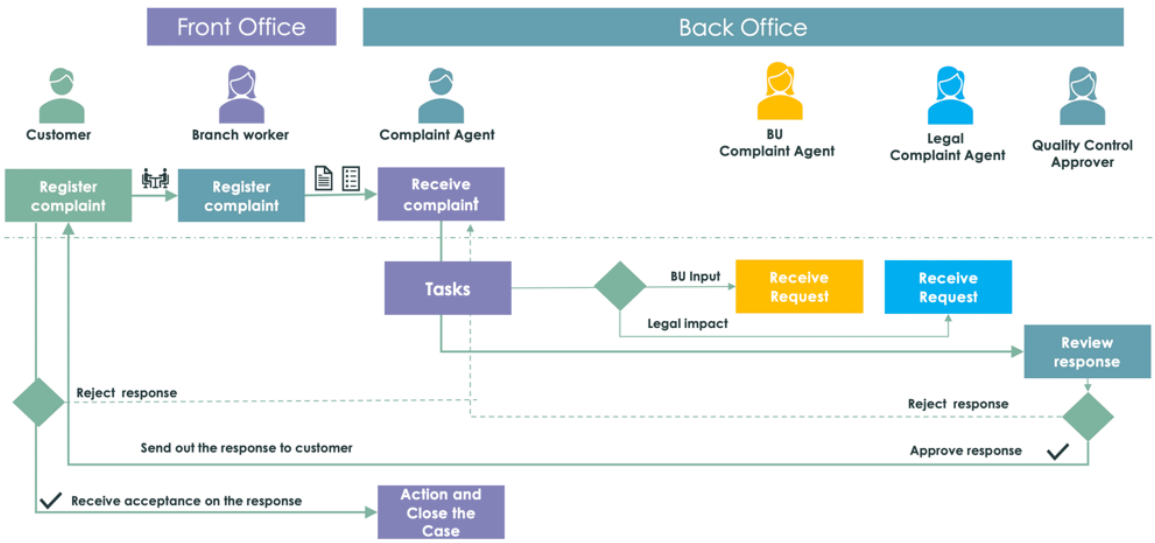
Para obter mais informações, consulte Painel da Gestão de reclamações.

Financial Services Complaint Management exemplo de fluxo de trabalho

A aplicação Financial Services Complaint Management instala um fluxo de trabalho automatizado para atendimento de reclamações. Este fluxo de trabalho permite a admissão de reclamações e o roteamento de casos e tarefas para diferentes departamentos, incluindo a reclamação, o controle de qualidade e os agentes específicos da unidade de negócios. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de reclamações comerciais e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de reclamação.

Fluxo de trabalho de gestão de reclamações



Nota: Este fluxo de trabalho foi criado usando o Designer de automação de processos e o Flow Designer. O administrador de reclamações pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de reclamação para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço configurável do CSM para trabalhar no caso e nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver reclamações de clientes.

Como funcionário do cliente ou da filial

Um cliente (consumidor ou contato) ou um trabalhador de filial envia uma solicitação de serviço de reclamação em nome de um cliente.

Nota: Os consumidores podem enviar uma solicitação por meio do Portal de atendimento ao consumidor. Você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado antes que seus consumidores possam enviar uma solicitação.

Um caso é iniciado com base na solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente de reclamação começa a atualizar os detalhes do caso usando o playbook de caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. No playbook de caso, um agente de reclamação revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais.
2. Se o agente de reclamação precisar de informações de uma unidade de negócios (BU) para resolver o caso, ele poderá solicitá-las ao agente de reclamação da BU.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de reclamação de BU e um agente de reclamação de BU trabalha nela para fornecer uma resposta.
3. Se o agente de reclamação identificar o caso como tendo um impacto jurídico, o fluxo de trabalho gerará uma tarefa de reclamação jurídica.

   Um agente de reclamação jurídica trabalha nesta tarefa para fornecer uma resposta para o caso.
4. Se o caso tiver um possível impacto regulatório, será necessária uma aprovação do controle de qualidade.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de controle de qualidade e um agente de controle de qualidade trabalha nela para revisar os detalhes da reclamação e a resposta do agente para o caso e aprová-la.
5. O agente de reclamação envia a resposta ao cliente e obtém uma aceitação para ela.

   Nota: Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação para a resposta no portal de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar a resposta.
6. O agente de reclamação registra as descobertas e aprendizados do caso e encerra o caso de reclamação.

O estado do caso é definido como Encerrado concluído. O cliente também pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Como trabalhar em um caso de reclamação

Trabalhe em um caso de reclamação para fornecer informações adicionais, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver a reclamação do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente ou funcionário da filial envia uma reclamação, um caso de serviço de reclamação é criado e atribuído a um agente de reclamação. Quando o agente de reclamação começa a trabalhar neste caso usando o playbook de caso, o fluxo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho correspondente é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes ou agentes de back-office apropriados. Essas tarefas aparecem na guia **Tarefas** e, às vezes, no próprio playbook.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas para pesquisar e resolver a reclamação. Você também pode criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de reclamação**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de reclamação, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
   O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver reclamações de clientes.
6. Use as raias e atividades do playbook para resolver a reclamação.
   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

> **Nota:** Para obter informações sobre descrições de campos de caso de reclamação, consulte Descrições de campo para um caso de reclamação.

O que Fazer Depois

Informe o cliente sobre o fechamento do caso.

Descrições de campo para um caso de reclamação

Os casos de reclamação ajudam os agentes de reclamação a resolver as solicitações de serviço de reclamação que recebem dos clientes.

Quando uma solicitação de serviço de reclamação é enviada, ela cria um caso de reclamação. Alguns dos campos no formulário de caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual ele é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de reclamação preenche os campos no caso ao trabalhar nas atividades do playbook no caso.

Campos de caso de reclamação

As atividades do playbook na guia **Playbook** do caso de reclamação fornecem informações relacionadas ao caso.

Campos a serem preenchidos no Playbook do caso Financial Services Complaint Management

Campo	Descrição
Detalhes da reclamação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos a serem preenchidos no Playbook do caso Financial Services Complaint Management

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso.
Cliente	Consumidor que enviou a reclamação. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado no campo **Conta**.
Conta	Cliente comercial que enviou a reclamação. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Cliente**.
Contato	Contato do cliente comercial que enviou a reclamação. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo **Cliente**.
Canal	Canal pelo qual a reclamação foi recebida.
Conta financeira	Conta financeira do cliente.
Tipo	Tipo de reclamação, como relacionada ao produto ou outro.
Categoria	Categoria da reclamação. Esta lista contém as categorias padrão do setor que se baseiam no tipo de reclamação selecionado.
Subcategoria	Subcategoria da reclamação. Esta lista contém as subcategorias padrão do setor que se baseiam na categoria de reclamação selecionada.
Descrição resumida	Breve descrição da reclamação.
Resumo da reclamação	Resumo detalhado da reclamação.
Revisão e resposta	
Impacto jurídico	Opção para indicar se a reclamação tem uma implicação jurídica. Se você selecionar **Sim** neste campo, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de execução jurídica de reclamação para uma revisão jurídica. Para obter mais informações, consulte Trabalho em uma tarefa de reclamação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos a serem preenchidos no Playbook do caso Financial Services Complaint Management

Campo	Descrição
Impacto regulatório	Opção para indicar se a reclamação tem um possível impacto regulatório. Se você selecionar **Sim** neste campo, o fluxo de trabalho gerará uma tarefa de controle de qualidade. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma tarefa de controle de qualidade para um caso de reclamação.
Categoria regulatória	Categoria de regulamentação para a reclamação. A lista mostra as categorias de regulamentação configuradas pelo seu administrador de reclamações. Para obter mais informações, consulte Configurar categorias e subcategorias de regulamentação. Este campo aparece somente quando você seleciona **Sim** no campo **Impacto regulatório**.
Subcategoria regulatória	Subcategoria de regulamentação da reclamação. A lista mostra as subcategorias de regulamentação configuradas pelo administrador de reclamações. Para obter mais informações, consulte Configurar categorias e subcategorias de regulamentação. Este campo aparece somente quando você seleciona **Sim** no campo **Impacto regulatório**.
Modelo de resposta	Tipo de modelo de resposta a ser usado no caso.
Resultado esperado	Resolução esperada pelo cliente.
Resposta	Resposta redigida pelo agente para resolver o caso. Para copiar conteúdo de um modelo de resposta e adicionar a este campo, selecione o ícone do modelo de resposta ( ). Para obter mais informações sobre como usar um modelo de resposta, consulte Usar modelos de resposta para adicionar informações a casos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos a serem preenchidos no Playbook do caso Financial Services Complaint Management

Campo	Descrição
	Nota: Os modelos de resposta estarão disponíveis somente se forem configurados pelo administrador de reclamações. Para obter mais informações, consulte Definir modelos de resposta.
Controle de qualidade	
Tarefas de controle de qualidade	Lista de tarefas de controle de qualidade, se houver, para o caso. **Nota:** Uma tarefa de controle de qualidade será gerada se houver um possível impacto regulatório identificado para o caso.
Resultado do cliente	
Aprovação do cliente	Campo para indicar as mudanças de estado para aprovação do cliente.
Descobertas e aprendizados	
Descobertas e aprendizados	Descobertas e aprendizados da resolução do caso.

Como trabalhar em uma tarefa de reclamação para um caso de reclamação

Trabalhe em uma tarefa de reclamação para executar uma revisão jurídica ou fornecer entradas de unidade de negócios para o caso de serviço de reclamação associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Quando um caso de reclamação é identificado como tendo um impacto jurídico, o fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de execução jurídica de reclamação.
- Quando um agente de reclamação clica em **Solicitar entrada de negócios** na fase Revisão e resposta de um caso de reclamação, o fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de reclamação para uma entrada de unidade de negócios.

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de serviço de reclamação**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de serviço de reclamação, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Insira as informações solicitadas no campo **Comentários de fechamento**
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Clique em **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultados
A tarefa de reclamação passa para o estado Encerrado concluído.

Como trabalhar em uma tarefa de controle de qualidade para um caso de reclamação

Trabalhe em uma tarefa de controle de qualidade para revisar os detalhes da reclamação e a resposta do agente de reclamação para o caso. Você pode aprovar ou rejeitar a tarefa com base em sua revisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_compl.quality_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o caso de reclamação tiver um possível impacto regulatório, será necessária uma aprovação do controle de qualidade. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de controle de qualidade para o mesmo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de controle de qualidade**, abra a lista de tarefas.
   - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
   - Para todas as tarefas de controle de qualidade, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim**.
5. Revise a resposta do agente de reclamações para o caso de reclamação.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Clique em **Aprovar** para aprovar ou **em Rejeitar** para rejeitar a resposta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Se aprovada, a tarefa passará para o estado Encerrado concluído.
- Se rejeitada, a tarefa passa para o estado Rejeitado e o agente de reclamação pode rascunhar uma nova resposta para o caso.

Análise e emissão de relatórios para Financial Services Complaint Management

Financial Services Complaint Management contém um painel pré-configurado com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets do Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

O Painel da Gestão de reclamações está disponível para Financial Services Complaint Management.

Painel da Gestão de reclamações

Com o painel Financial Services Complaint Management, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo em relação às reclamações que foram recebidas sobre seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de reclamação, ver tendências e detalhar em uma única exibição.

Importante: O painel Financial Services Complaint Management foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de reclamação.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_compl.manager, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_bom_compl.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Complaint Management

Para acessar o painel Financial Services Complaint Management, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Gestão de reclamações** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Gestão de reclamações** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do painel Financial Services Complaint Management

Usuário	Uso do painel
Gerente de reclamações	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de reclamação e executar as seguintes tarefas: • Monitorar os casos de reclamação em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitorar o volume dos casos de reclamação para cada categoria de reclamação e sua tendência • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos para cada categoria • Detalhar os detalhes de uma categoria de reclamação
Administrador de reclamação	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de reclamação em aberto nos últimos sete dias que violaram um ANS.

Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de reclamação em aberto em que o percentual de ANS decorrido nos últimos seis dias é maior que 80%.

Número de casos em aberto

Detalhamento dos casos de reclamação em aberto nos últimos sete dias com os detalhamentos de Idade e Tipo.

Número de novos casos

Número de novos casos de reclamação abertos hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos que foram criados versus o número de casos que foram encerrados nos últimos sete dias.

Tempo médio para encerrar o caso

Detalhamento do número médio de horas para encerrar casos de reclamação por tipo de reclamação. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Complaint.Number of closed cases]
```

Número de casos encerrados com ANS

Número de casos que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS nos últimos sete dias.

Número de casos encerrados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamento dos casos de reclamação que foram encerrados hoje com os detalhamentos de tipo e categoria.

Detalhamentos

- Idade
- Categoria
- Tipo

Visualizações de dados

A tabela a seguir mostra as visualizações de dados disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management.

Visualizações de dados disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos encerrados – 10 principais categorias de reclamação	Barra horizontal	Caso de Reclamação [sn_bom_compl_service]	Detalhamento das dez principais categorias de reclamação que têm o número máximo de casos encerrados (em ordem decrescente) nos últimos seis meses.

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management.

Filtros disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para casos de reclamação.
Categoria de reclamação	Escolha	Mostra todas as categorias de reclamação ativas para a tabela Serviço de reclamação [sn_bom_compl_service].
Tipo de reclamação	Escolha	Mostra todos os tipos de reclamação ativos para a tabela Serviço de reclamação [sn_bom_compl_service].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Financial Services Complaint Management

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Complaint Management.

Componentes instalados com Financial Services Complaint Management

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Complaint Management, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Financial Services Complaint Management

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de reclamação. Para obter mais informações, consulte .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de reclamação [sn_bom_compl.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para gestão de reclamações que pode: • Conceder funções de gestão de reclamações • Excluir casos e tarefas de serviço de reclamação • Configurar a aplicação de gestão de reclamações • Criar e modificar definições de serviço de reclamação • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados da reclamação **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_compl.admin quando a aplicação Financial Services Complaint Management está instalada.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agent • sn_bom_compl.quality_agent
Agente de reclamação [sn_bom_compl.agent]	• Exibir o status geral dos casos de serviço de reclamação • Como trabalhar em casos e tarefas de serviço de reclamação	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Colaborador da reclamação [sn_bom_compl.contributor]	• Enviar solicitações de serviço de reclamação • Trabalhar em casos de reclamação e tarefas para contas gerenciadas por eles até a fase de Iniciação e Revisão	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_use • sn_bom.b2b_contributor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Conector do agente de reclamação [sn_bom_compl.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de reclamação • Trabalhe em casos de reclamação e tarefas para resolver reclamações de contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.agente
Agente de qualidade [sn_bom_compl.quality_agent]	• Exibir o status geral das tarefas de controle de qualidade para casos de serviço de reclamação • Como trabalhar em tarefas de controle de qualidade para casos de serviço de reclamação	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Visualizador de reclamação [sn_bom_compl.viewer]	Exibir casos de serviço de reclamação e dados relacionados	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer
Gerente de reclamações [sn_bom_compl.manager]	• Exibir o painel de reclamação • Use Otimização de processos para processos de gestão de reclamações	• sn_bom_compl.agent • pa_viewer

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Complaint Management

Tabela	Descrição
Base de reclamação [sn_bom_compl_base]	A tabela Caso de reclamação estende a tabela Base de reclamação. A tabela Base de reclamação estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de Reclamação [sn_bom_compl_service]	Armazena todos os casos de reclamação. Esta tabela estende a tabela Base de reclamação [sn_bom_compl_base].
Tarefa de serviço de reclamação [sn_bom_compl_task]	Armazena todas as tarefas de reclamação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa de controle de qualidade [sn_bom_compl_qc_task]	Armazena todas as tarefas de controle de qualidade para casos de reclamação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Categoria da regulamentação [sn_bom_compl_regulation_category]	Armazena todas as categorias de regulamentação.
Subcategoria de regulamentação [sn_bom_compl_regulation_subcategory]	Armazena todas as subcategorias de regulamentação associadas a categorias de regulamentação.

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

O ServiceNow® Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros e o ServiceNow® Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros são duas aplicações em ServiceNow® Customer Lifecycle Operations que oferecem gestão e supervisão do processo e dos serviços do ciclo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de vida do cliente. Essas soluções fornecem fluxos de trabalho simplificados para coletar informações, verificar a documentação de identidade e aprovar clientes em potencial para serviços bancários.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como os agentes e outros membros da equipe usam Customer Lifecycle Operations.	Configure Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros e Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros.	Crie, gerencie e conclua Customer Lifecycle Operations casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Explorando Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Você pode usar Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente para simplificar e agilizar o gerenciamento de contas de negócios e de consumidor em todo o ciclo de vida do cliente.

Principais recursos

- Reduza a complexidade da aplicação e dos serviços de conta com uma experiência de playbook unificada.
- Crie e gerencie vários casos em um único fluxo de trabalho de integração.
- Colete e organize a documentação essencial usando a aplicação ServiceNow® Financial Services Document Management.
- Gerencie e verifique a clientela em potencial usando os processos Conheça seu cliente (KYC) e Conheça seu negócio (KYB).
- Concentre-se em tarefas específicas e conclua-as na ordem correta usando espaços e funções personalizados.

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente aplicações

As solicitações de serviço de ciclo de vida do negócio e do cliente são compatíveis com as seguintes aplicações:

Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Com esta aplicação, gerencie a criação, a manutenção e a resolução de aplicações de conta corporativa. Valide a documentação necessária, execute a verificação Conheça seu negócio e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode habilitar Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros instalando a aplicação (sn_bom_clo_b2b) a partir do ServiceNow Store .

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Com esta aplicação, gerencie a criação, a manutenção e a resolução de aplicações de conta de cliente pessoal. Valide a documentação necessária, execute a verificação Conheça seu cliente e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitar Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros instalando a aplicação (sn_bom_clo_b2c) a partir do ServiceNow Store .

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente personas

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente foi projetado para as seguintes personas:

Personas para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Persona	Descrição
Administradores	Um administrador de conta é responsável por configurar a aplicação.
Gerentes	Um gerente de contas revisa relatórios, painéis e ANSs.
Agentes	Os agentes incluem funcionários da filial e funcionários de back-office que lidam com várias tarefas no processo de criação de conta. Essas funções incluem: • Agentes de ciclo de vida da conta • Agentes de ciclo de vida do contato • Agentes de ciclo de vida do cliente • Agentes de crédito • Agentes de documentação • KYC Agentes • Gerentes de relacionamento

Configuração do Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar ciclo de vida de negócios de serviços financeiros

Você pode instalar a aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros (sn_bom_clo_b2b) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

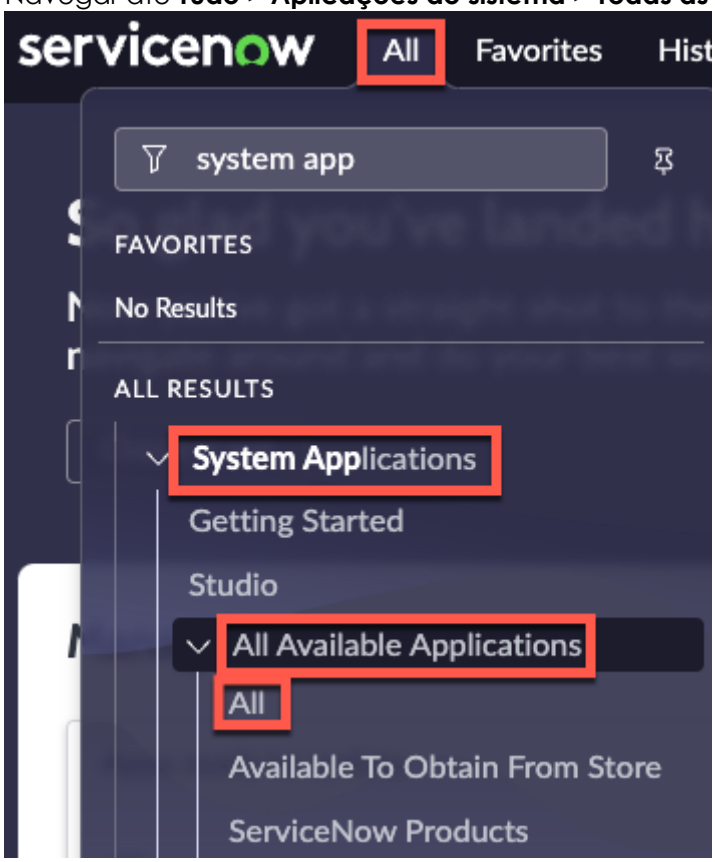
Os itens a seguir são instalados com Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros (sn_bom_clo_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Instalar ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Você pode instalar a aplicação Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros (sn_bom_clo_b2c) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

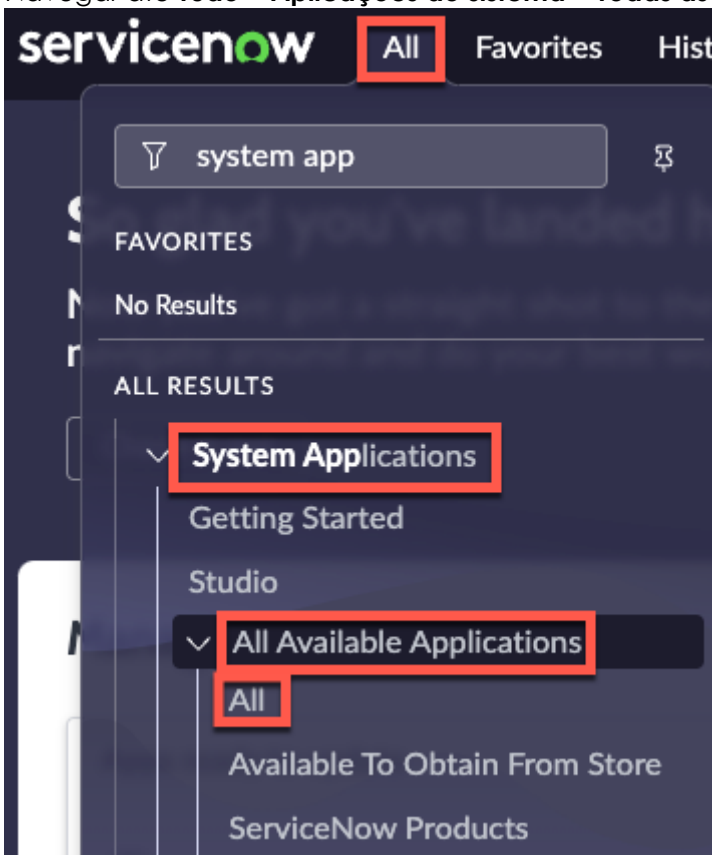
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros (sn_bom_clo_b2c) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Revise os componentes instalados com a aplicação. Os componentes podem ser modificados de acordo com as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar ciclo de vida de negócios de serviços financeiros e Instalar ciclo de vida do cliente de serviços financeiros.

Função necessária: sn_bom_clo_b2b.admin ou sn_bom_clo_b2c.admin

Procedimento

Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Como configurar o Espaço configurável do CSM para personalizar seu espaço de trabalho de acordo com as necessidades de negócio.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para Customer Lifecycle Operations casos e tarefas de serviço. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar tempos de ANS para Customer Lifecycle Operations casos de serviço e tarefas.
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos.

Como usar o Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Saiba como funcionários e agentes de ramificação usam a aplicação Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente para criar, documentar e resolver o novo processo de criação de conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaços

Gerentes de relacionamento, administradores e agentes usam espaços e páginas principais para visualizar e interagir com fluxos de trabalho. Ambos podem ser modificados para atender às necessidades específicas da sua organização. Os espaços e as páginas principais podem ajudá-lo nas seguintes tarefas:

- Garantir revisão, aprovação e execução consistentes de novas aplicações de conta.
- Monitoramento do andamento do fluxo de trabalho e foco em itens de alta prioridade.
- Navegando facilmente entre as tarefas.
- Personalizando seu fluxo de trabalho.
- Monitoramento de carga de trabalho e desempenho.

Para obter mais informações sobre espaços e playbooks, consulte Espaços.

Fluxos de trabalho

Existem vários fluxos de trabalho predefinidos para aplicações Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros e Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros.

Quando um cliente se inscreve para uma nova conta, um agente cria um caso e o atribui a si mesmo ou a outro agente. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho do ciclo de vida apropriado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso, incluindo verificação de documentos e protocolos Conheça seu cliente. Novas tarefas se tornam disponíveis conforme as tarefas anteriores são concluídas.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Customer Lifecycle Operations.

Painéis

ServiceNow® Performance Analytics fornecem aos proprietários de negócios informações sobre o desempenho da equipe e da empresa. Painéis com exibições personalizáveis estão disponíveis para Business Lifecycle e Client Lifecycle em suas respectivas aplicações.

Para obter mais informações, consulte Painel do painel de Operações de ciclo de vida dos negócios e Painel do ciclo de vida do cliente.

Fluxos de trabalho do Customer Lifecycle Operations

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente (CLO) instala fluxos de trabalho automatizados para revisar e aprovar aplicações de conta do cliente. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam tarefas para diferentes agentes, incluindo agentes KYC, documentos, impostos e crédito.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de ciclo de vida de negócios e do cliente estão disponíveis com a aplicação:

Fluxos de trabalho predefinidos disponíveis para serviços de ciclo de vida de negócios e de cliente

Business Lifecycle	Client Lifecycle
Integrar nova conta	Integrar novo cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho predefinidos disponíveis para serviços de ciclo de vida de negócios e de cliente

Business Lifecycle	Client Lifecycle
Integrar novo contato	Aviso de falecimento
Atualizar KYC do negócio	Atualizar KYC pessoal
Mudança de endereço da conta	Mudança de endereço do cliente
	Mudança de nome do cliente

Esses fluxos de trabalho são criados usando o Designer de automação de processos e o Flow Designer . O administrador CLO pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da organização.

Fluxo de trabalho geral para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Quando um cliente requer um serviço, um colaborador CLO inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes nas equipes de back-office apropriadas, como depósito e serviço de documentos. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver o caso.

Nota: Dependendo do tipo de serviço CLO, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Integre novas contas, contatos ou fluxos de trabalho do consumidor

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de integração, lidam com o processo de integração de novas contas, contatos e consumidores.

Fluxos de trabalho para novas contas, contatos e consumidores

Os agentes podem usar o processo de integração para novas contas, contatos e consumidores usando os fluxos de trabalho de integração disponíveis. Esses fluxos de trabalho podem ser personalizados pelo administrador CLO para atender às necessidades de negócio específicas da sua organização.Os fluxos de trabalho de integração a seguir estão disponíveis com a aplicação para ajudar os agentes bancários a resolver casos de integração:

- Integrar nova conta (para cliente comercial)
- Integrar novo contato (para cliente comercial)
- Integrar novo cliente (para cliente comercial)

Fluxo de trabalho de integração geral

Na aplicação Operações de ciclo de vida do cliente de serviços financeiros, os agentes seguem um fluxo de trabalho de integração geral para integrar novos clientes com eficiência. As etapas envolvidas são as seguintes:

Nota: Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros contém menos tarefas do que Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros. Por exemplo, Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros não é compatível com a adição ou o gerenciamento de contatos de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Criação de conta:
   - Um cliente em potencial contata a instituição financeira para solicitar a criação de uma conta.
   - Um gerente de relacionamento ou agente de contas cria um caso e adiciona todos os dados necessários, incluindo todos os contatos comerciais necessários.
2. Coleção de documentação:
   - O agente solicita a documentação necessária do candidato.
   - Depois que os documentos são recebidos, o agente marca a atividade como concluída.
3. Revisão de documentos:
   - O Agente de documento revisa a documentação coletada.
   - Se os documentos forem válidos, o agente marcará a tarefa como concluída.
4. Avaliação:
   - Os agentes KYC, de crédito e fiscais avaliam o candidato quanto a registros adversos ou histórico negativo.
   - Se o candidato atender aos padrões da instituição financeira, os agentes marcarão suas respectivas tarefas como concluídas.
5. Criação e execução de conta:
   - Depois que todas as tarefas anteriores são concluídas, o Agente de execução cria a conta e fecha a tarefa de CLO de execução.
6. Conclusão de caso:
   - O caso é considerado concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Ao seguir este fluxo de trabalho de integração geral, os agentes garantem um processo de integração suave e eficiente para novas contas, contatos e consumidores na aplicação Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente.

Fluxo de trabalho de mudança de endereço

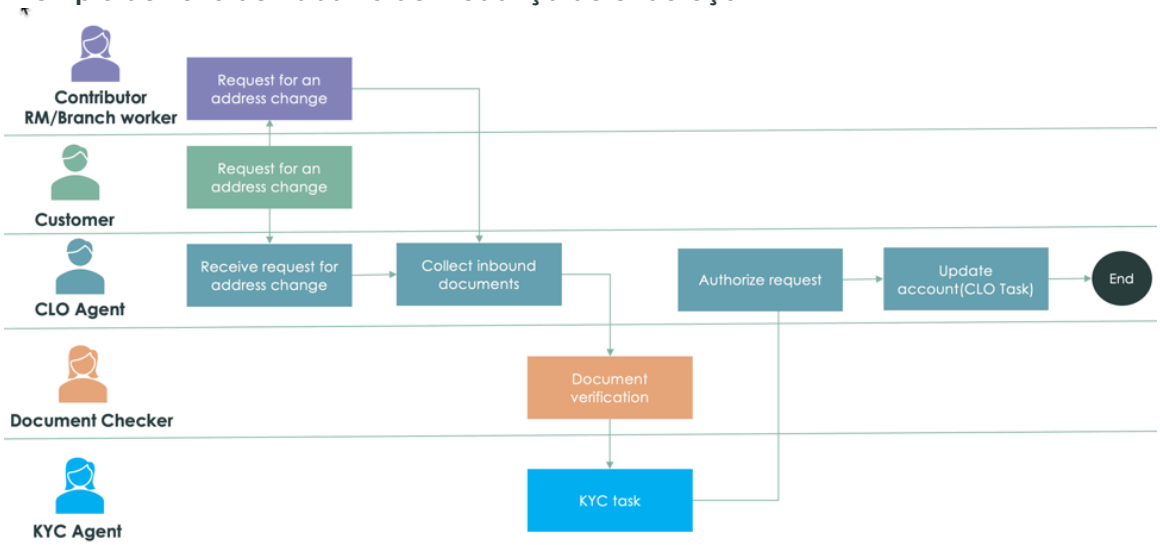
Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho de mudança de endereço, resolvem solicitações de serviço para uma mudança no endereço do cliente. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de negócios e pessoais CLO.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de mudança de endereço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de trabalho de mudança de endereço



O administrador CLO pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para mudar o endereço de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como CLO colaborador ou cliente

Um colaborador CLO, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação de mudança de endereço em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) também pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou outro portal de autoatendimento.

> **Nota:** Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Como um colaborador de CLO

1. Na fase Iniciação do playbook de caso, o colaborador insere os detalhes da mudança de endereço conforme fornecidos pelo cliente.
2. O colaborador coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera mais tarefas e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. O agente KYC realiza a diligência prévia. Se o cliente atender aos padrões KYC da instituição financeira, o agente marcará a tarefa KYC como concluída.
3. Um autorizador CLO (agenteCLO) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa CLO para autorizar a solicitação.
4. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente CLO atualiza o endereço do cliente no sistema bancário principal e encerra a tarefa de execução CLO.

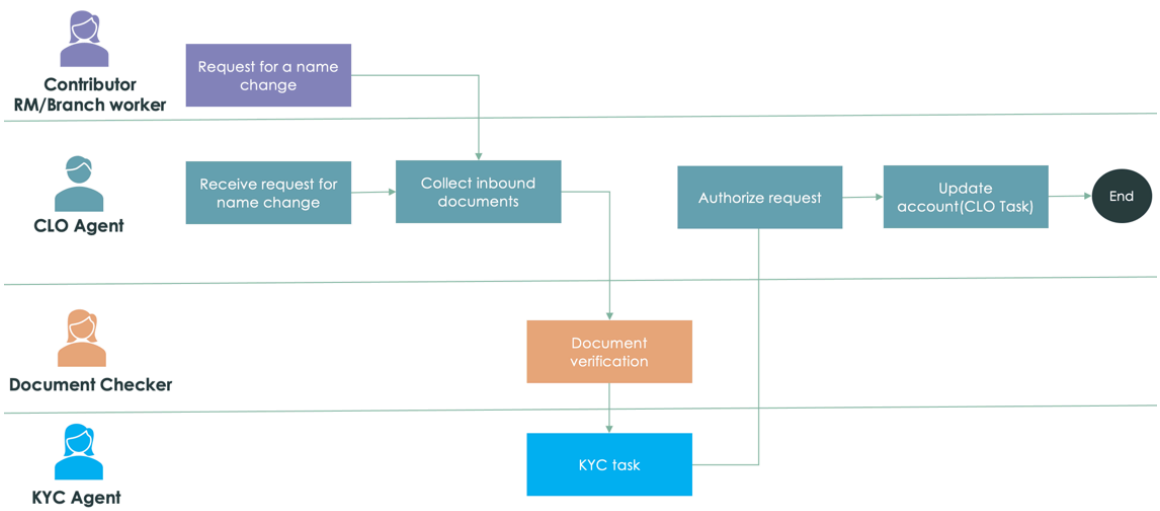
O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Mudança de nome do fluxo de trabalho do cliente

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho de mudança de nome, resolvem solicitações de serviço para uma mudança no nome do cliente. O fluxo de trabalho se aplica a Client Lifecycle solicitações de serviço.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de mudança de nome.

Exemplo de fluxo de trabalho de mudança de nome



O administrador CLO pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para mudar o nome de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como cliente

Um cliente contata a instituição financeira e solicita uma mudança de nome em sua conta financeira.

Como um colaborador de CLO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um colaborador CLO, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação de mudança de nome em nome de um cliente.

   Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

2. Na fase Iniciação do playbook de caso, o colaborador insere os detalhes da mudança de nome conforme fornecidos pelo cliente, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera mais tarefas e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. O agente KYC realiza a diligência prévia. Se o cliente atender aos padrões KYC da instituição financeira, o agente marcará a tarefa KYC como concluída.
3. Um autorizador CLO (agenteCLO) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa CLO para autorizar a solicitação.
4. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente CLO atualiza o nome do cliente no sistema bancário principal e encerra a tarefa de execução CLO.

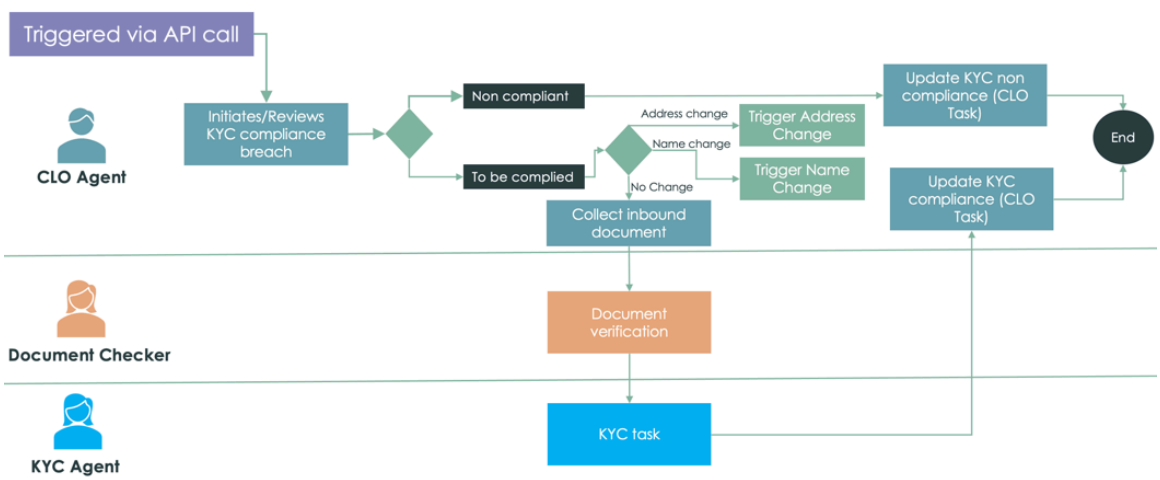
O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Atualizar fluxo de trabalho KYC

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho Atualizar KYC, entram em contato proativamente com um cliente para atualizar o KYC. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de negócios e pessoais CLO.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a analisar uma solicitação pessoal de não conformidade KYC, verificar informações atualizadas e processar todas as atualizações necessárias de informações do cliente.

Atualizar exemplo de fluxo de trabalho KYC pessoal



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador CLO pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para atualizar o KYC de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. Fases dedicadas na experiência do playbook orientam os agentes nas etapas e garantem que todas as etapas do processo de verificação sejam concluídas com sucesso.

Como um agente CLO ou por meio de uma API

Se o sistema observar que uma atualização para o KYC de um cliente é necessária, uma API no back-end acionará um caso de serviço Atualizar KYC CLO. Um CLO agente também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

No playbook de caso, um agente CLO atualiza o status de conformidade na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

O fluxo de trabalho aciona as próximas tarefas ou um caso com base no status de conformidade selecionado e as regras de atribuição roteiam o caso ou as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

KYC a ser cumprido sem mudança de endereço ou nome

Se o status de conformidade KYC estiver definido como A ser cumprido sem a necessidade de mudança de endereço, o fluxo de trabalho acionará essas tarefas para as equipes de back-office.

1. O agente CLO solicita a documentação necessária do cliente. Depois que os documentos são recebidos, o agente marca a atividade como concluída.
2. O agente de documentos revisa a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
3. O agente KYC realiza a diligência prévia e avalia a conta do cliente em busca de registros adversos ou histórico negativo. Se a conta atender aos padrões KYC da instituição financeira, o agente marcará a tarefa como concluída.
4. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de execução CLO atualiza a conta com detalhes KYC no sistema bancário principal e fecha a tarefa de execução CLO.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

KYC a ser cumprido com mudança de endereço ou nome

Se o status de conformidade KYC estiver definido como A ser cumprido com uma mudança de endereço ou nome, o fluxo de trabalho criará automaticamente os casos secundários **Mudança de endereço** e **Mudança de nome** para resolver o caso.

> **Nota:** A opção de mudança de nome está disponível somente no fluxo de trabalho Atualizar KYC pessoal. Como resultado, um caso secundário para uma mudança de nome é gerado somente para o fluxo de trabalho Atualizar KYC pessoal.

Os novos casos secundários lidam com esses problemas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que os casos secundários são concluídos, o estado e a fase do caso primário (Atualizar KYC) são definidos como Encerrado concluído.

KYC fora de conformidade

Se o status de conformidade estiver definido como Fora de conformidade, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de execução CLO. Um agente CLO atualiza a conta com não conformidade KYC no sistema bancário principal e fecha a tarefa no playbook.

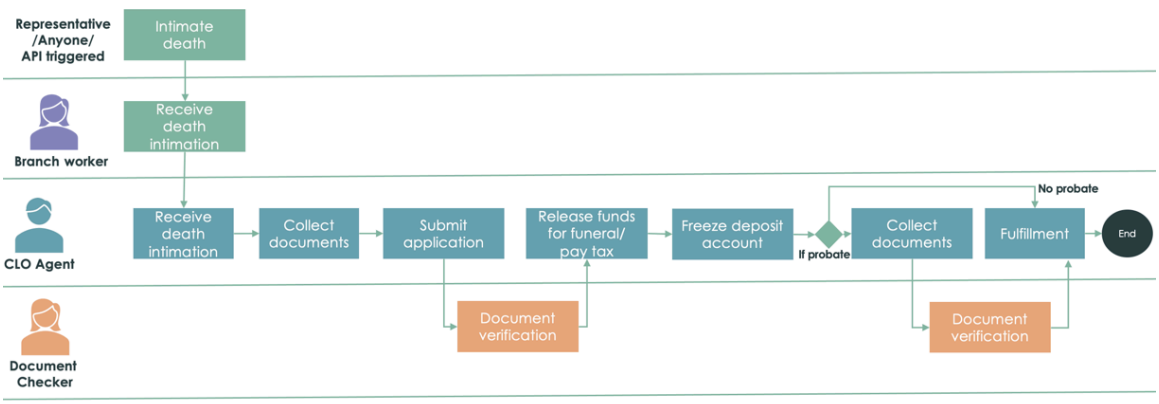
O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Fluxo de trabalho de aviso de morte

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Aviso de morte, gerenciam as contas financeiras de um cliente falecido. O fluxo de trabalho se aplica a Client Lifecycle solicitações de serviço.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver um caso de notificação da morte de um cliente. Os agentes podem gerenciar as contas de um cliente falecido usando fluxos dedicados para liberar fundos de despesas de funeral, congelar depósitos e fechar outras contas relacionadas, tudo usando um fluxo de trabalho eficiente e guiado por playbook.

Exemplo de fluxo de trabalho de aviso de morte



O administrador CLO pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócio da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir encaminha o caso e as tarefas de falecimento de um cliente para agentes de diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como um colaborador CLO ou por meio de uma API

Um CLO colaborador, como um gerente de relacionamento, é notificado sobre o falecimento de um cliente e envia uma solicitação de serviço para notificação de morte e manipulação das contas financeiras do cliente.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Uma API no back-end também pode acionar um caso de serviço Aviso de morte CLO quando o falecimento de um cliente é notificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como um colaborador de CLO

1. Na fase Aviso de morte do playbook de caso, o colaborador insere os detalhes da notificação de morte conforme recebidos.
2. O colaborador coleta a documentação necessária e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera mais tarefas e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. Um agente CLO libera os fundos solicitados para despesas de funeral e pagamento de impostos do cliente e encerra a tarefa de liberar fundos CLO.

   Nota: A tarefa de liberação de fundos aparece somente quando as opções **Liberar fundos para funeral** ou **Liberar fundos para impostos** são selecionadas na fase de detalhes da notificação de falecimento.

3. Um agente CLO congela todas as contas de depósito associadas ao cliente falecido e encerra a tarefa de congelamento de contas de depósito CLO.
4. Se o valor do ativo do cliente falecido exceder o limite do valor de inventário definido pelo banco, o banco será necessário para coletar os documentos de inventário. Nesse caso, tarefas adicionais para coletar e verificar esses documentos aparecem no playbook.
   a. O colaborador CLO coleta a documentação do inventário e fecha a tarefa.
   b. O agente de documentos revisa a documentação coletada e marca a tarefa de documento como concluída.
5. Um agente CLO atualiza a conta de depósito do cliente para todas as atualizações necessárias no sistema bancário principal e encerra a tarefa Atualizar execução da conta de depósito CLO.
6. O agente CLO atualiza todas as contas de empréstimo (como empréstimo ou cartão de crédito) que o cliente falecido tem com o banco. O agente marca a tarefa Atualizar execução da conta de empréstimo CLO como concluída.
7. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, o agente CLO atualiza as informações do cliente no sistema bancário principal e fecha a tarefa de execução CLO.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso estão definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso CLO

Inicie o processo de aplicação Customer Lifecycle Operations criando um caso CLO para revisão.

Antes de Iniciar
Função necessária:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros** > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. No canto superior direito, clique em **Novo**.
4. No menu Criar um novo caso que aparece no meio da tela, selecione um serviço.
5. Clique em **Criar**.
6. No canto superior direito da tela, clique em **Salvar**.
7. Se você for o agente que lidará com o caso, selecione **Atribuir a mim**.
   Caso contrário, selecione o agente que lidará com o caso.
8. Clique na guia **Playbook**.
9. Preencha todos os campos aplicáveis e clique em **Criar conta**.

Resultados
Um Customer Lifecycle Operations caso é criado e atribuído a um agente disponível.

O que Fazer Depois
Continue para Adicionar contatos.

Criar um contato para um caso

Adicione contatos importantes à aplicação de um cliente. Esta atividade cria um caso secundário que gerencia o processo de criação de contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione um caso Customer Lifecycle Operations para trabalhar.
3. No playbook, clique em **Adicionar contatos**e em **Adicionar novo**.
   Um novo caso secundário aparece na linha abaixo da guia do caso primário.
4. No canto superior direito da tela, clique em **Salvar**.
   Na guia **Playbook** do caso secundário, você vê três fases:
   - Iniciar
   - Verificação de documentos
   - Due diligence
5. Depois de concluir a fase de Iniciação, clique em **Enviar**.
6. Repita conforme necessário para criar casos para todo o pessoal necessário da empresa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Um novo caso de contato é criado e vinculado ao caso primário. O documento atribuído e os agentes KYC concluirão as duas fases restantes.

O que Fazer Depois
Retorne ao caso primário e continue o fluxo de trabalho Customer Lifecycle Operations.

Enviar uma candidatura

Colete todas as informações necessárias do candidato e envie uma solicitação para uma nova conta.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros** > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Detalhes**, clique em **Playbook** e selecione **Informações da conta**.
4. Em **Informações da conta**, preencha todos os campos aplicáveis e clique em **Criar conta**.
5. Selecione **Adicionar contatos** e conclua os casos secundários associados.
   Para obter mais informações sobre como criar um contato, consulte Criar um contato para um caso.
6. Selecione **Coletar documentos de conta**.
7. Colete a documentação da conta, incluindo todos os campos obrigatórios, e clique em **Enviar documento**.
8. Selecione **Coletar documentos de contato** (clientes comerciais) ou **Coletar documentos do cliente** (clientes pessoais).
9. Colete a documentação do cliente, incluindo todos os campos obrigatórios, e clique em **Enviar documento**.
10. Selecione **Enviar aplicação**.
11. Insira comentários no campo **Comentário de envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Resultados
A aplicação de conta é enviada e o caso avança automaticamente para a fase de Verificação de documentos.

O que Fazer Depois
Prossiga para a fase de Verificação de documentos.

Verificar documentação do cliente

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear os documentos necessários para um caso de serviço Customer Lifecycle Operations.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço** e selecione uma tarefa de documento.
2. Na guia **Documentos de entrada**, escolha um documento.
3. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar**.
4. Clique **em Fechar** para concluir a fase.
   No caso primário CLO, a fase de verificação de documentos relacionada é mostrada como concluída.

Resultados

A fase de Verificação de documentos é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a fase de Diligência prévia.

O que Fazer Depois

Prossiga para a fase de diligência prévia.

Executar diligência prévia

Conclua as tarefas de diligência prévia para avaliar a qualificação de novas aplicações de conta. Vários agentes podem concluir tarefas separadas simultaneamente.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Esta fase requer vários agentes para ser concluída. Os agentes KYC, Credit, Tax e Legal trabalham de forma assíncrona para concluir todas as tarefas nesta fase.

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_kyc.b2b_account_agent ou sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.b2c_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas ( ).
3. Na guia **Listas**, selecione um caso.
4. Na guia **Detalhes**, clique em **Atribuir a mim** para reivindicar a tarefa se ela ainda não estiver atribuída a um agente.
5. Preencha todos os campos aplicáveis e clique em **Fechar** para concluir a tarefa.

Resultados

Depois que todos os agentes concluem as tarefas atribuídas, a fase de diligência prévia é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a fase de execução.

O que Fazer Depois

Prossiga para a fase de Execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar uma conta

Conclua o novo processo de solicitação de conta e envie toda a documentação necessária ao novo titular da conta.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço** e selecione um Caso de integração de novo cliente.
2. Na guia **Playbook**, na etapa **Processar e fechar**, selecione **Ativar cliente**.
3. Selecione o **Número** da tarefa de ativação de atendimento ao cliente na lista para abrir a tarefa.
4. Selecione **Atribuir a mim** para reivindicar a tarefa se ela ainda não estiver atribuída a um agente.
5. Preencha todos os campos aplicáveis e selecione **Fechar** para concluir a tarefa.
6. Em seguida, em **Processar e fechar**, selecione **Enviar kit de boas-vindas**.
7. Se a tarefa ainda não estiver atribuída a um agente, clique em **Atribuir a mim** para reivindicar a tarefa.
8. Preencha todos os campos aplicáveis e selecione **Marcar como concluído** para concluir a tarefa.

Resultados

A fase Execução e o caso Customer Lifecycle Operations são atualizados automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Análise e Emissão de relatórios para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets ServiceNow® Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os seguintes painéis estão disponíveis para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente:

- Painel do painel de Operações de ciclo de vida dos negócios
- Painel do ciclo de vida do cliente

Painel do painel de Operações de ciclo de vida dos negócios

Com o painel Operações de ciclo de vida de negócios, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para os casos de ciclo de vida de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: O painel Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de ciclo de vida, ver tendências e detalhar em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de ciclo de vida.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_clo_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_clo_b2b.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Para acessar o painel Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até *Business Lifecycle* > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de ciclo de vida do cliente** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Usuário	Uso do painel
Gerente de conta	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de ciclo de vida de negócios e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar todos os casos em aberto de acordo com o agente e a idade • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo em 30 dias • Detalhar os detalhes de uma categoria
Administrador da conta	Precisa executar todas as tarefas do gerente de contas e personalizar exibições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores

Casos em aberto - ANS violado

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS. Os dados são calculados de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

Casos em aberto - ANS prestes a ser violado

Número médio de casos em aberto que estão prestes a violar um ANS. Os dados para este indicador são coletados da tabela [task_sla].

Casos em aberto por idade

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias. Os dados são calculados de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Tempo Médio para Encerramento nos Últimos 30 Dias

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of
 closed cases]]
```

Novos casos vs. Casos Encerrados

Detalhamento dos novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes versus os casos encerrados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado

Número de casos em que os ANS foram atendidos versus os casos em que os ANS foram violados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações de ciclo de vida de negócios.

Filtros disponíveis no painel Operações de ciclo de vida de negócios

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para os Business Lifecycle casos.
Serviço	Lista	Busca os registros de todos os Business Lifecycle casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do ciclo de vida do cliente

Com o painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para os casos de ciclo de vida do cliente.

Importante: O painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de ciclo de vida do cliente, ver tendências e detalhar em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de ciclo de vida do cliente.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_clo.b2c_manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_clo.b2c_admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Para acessar o painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até *Client Lifecycle* > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > *Client Lifecycle* > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Usuário	Uso do painel
Gerente de Conta	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real de Client Lifecycle casos e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar todos os casos em aberto de acordo com o agente e a idade • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Usuário	Uso do painel
	• Analise o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo em 30 dias • Detalhar os detalhes de uma categoria
Administrador de conta	Precisa executar todas as tarefas do gerente de contas e personalizar exibições.

Indicadores

Casos em aberto - ANS violado

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

Casos em aberto - ANS prestes a ser violado

Número médio de casos em aberto de um agente em um dia especificado. Os dados para este indicador são coletados da tabela [task_sla].

Casos em aberto por idade

Pontuação de detalhamento e tendência de casos em aberto por idade em dias. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Tempo Médio para Encerramento nos Últimos 30 Dias

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

```
 [[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number
 of closed cases]]
```

Novos casos vs. Casos Encerrados

Detalhamento dos novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes versus os casos encerrados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado

Casos em que os ANS foram atendidos versus os casos em que os ANS foram violados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Detalhamentos

Idade.

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Client Lifecycle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros disponíveis no painel Client Lifecycle

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para os Client Lifecycle casos.

Referência do Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros e a aplicação Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros.

Componentes instalados com Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros (sn_bom_clo_b2b), incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Funções instaladas

Funções instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conta [sn_bom_clo_b2b.admin]	Além dos privilégios de administrador, esta função concede acesso a todos os dados de operações Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Criar usuários • Conceder funções e atribuir usuários a grupos • Configurar a aplicação CLO • Adicionar, modificar e excluir opções de campo	
Gerente de Conta [sn_bom_clo_b2b.manager]	Esta função fornece todos os Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros recursos do agente, junto com Performance Analytics relatórios e projetos de otimização de desempenho.	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_a
CLO colaborador [sn_bom_clo_b2b.contributor]	• Criar CLO casos de serviço e inserir dados de caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos e tarefas de serviço até a fase Iniciar e revisar	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_u

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector
CLO conector do agente [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• Criar CLO casos de serviço e inserir dados de caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos de serviço e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_v • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_bom_document.b2b_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Agente de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	Esta função concede acesso a todos os Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros dados. • Criar casos e inserir dados do caso • Atribuir tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Inserir e atualizar informações do candidato • Executar várias tarefas de verificação • Aprovar contas • Fechar casos	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_a • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
Agente de ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	Esta função concede acesso aos dados de operação do ciclo de vida do contato.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_v • sn_bom_document.b2b_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Criar casos de contato e inserir dados • Atribuir tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Inserir e atualizar informações de contato • Executar várias tarefas de verificação • Fechar casos de contato	• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
Visualizador do ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a todos os dados de operações do ciclo de vida da conta.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_vi • sn_bom.service_definition_read
Visualizador do ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b.contact_livecycle_viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a todos os dados Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros.	sn_bom.service_definition_read
Administrador Conheça o seu cliente [sn_bom_kyc.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações KYC e concede privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Conheça o seu agente de contato com o cliente [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Esta função concede acesso a todos os dados de contato de operações de negócios KYC.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_vi • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_v • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
KYC Agente de conta [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Esta função concede acesso a todas as Financial Services Know Your Customer operações de nível de negócios, conta e dados de contato.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_v • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC Visualizador de contato [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura das informações de contato da conta Financial Services Know Your Customer.	sn_bom.service_definition_read
KYC Visualizador de contas [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura de Financial Services Know Your Customer informações da conta.	• sn_bom.service_definition_read • Visualizador de sn_bom_kyc.b2b_con

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados necessários para criar Customer Lifecycle Operations casos. Para obter mais informações, consulte .
Financial Services Credit Operations	Habilita a gestão de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em Customer Lifecycle Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Financial Services Document Management	Habilita o gerenciamento de tarefas de Serviços de documento que são usadas em Customer Lifecycle Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da loja instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permite que KYC agentes revisem e avaliem a qualificação de novos candidatos à conta.
Playbook do CSM	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas.
Usuário do colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office se envolvam na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a ativação da aplicação Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Tabela	Descrição
Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base]	A tabela Base do ciclo de vida do cliente estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_service]	O caso de serviço de ciclo de vida da conta estende a tabela Base do ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base].
Tarefa de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_task]	O caso de tarefa de ciclo de vida da conta estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de serviço de ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	O caso de serviço do ciclo de vida do contato estende a tabela Base do ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base].
Tarefa do ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	A Tarefa de ciclo de vida do contato estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Componentes instalados com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros (sn_bom_clo_b2c), incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Funções instaladas

Funções instaladas com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conta [sn_bom_clo_b2c.admin]	Esta função concede acesso a todos os Client Lifecycle privilégios de dados e de administrador. • Criar usuários • Conceder funções e atribuir usuários a grupos • Configurar a aplicação CLO • Adicionar, modificar e excluir opções de campo	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent
Gerente de Conta [sn_bom_clo_b2c.manager]	Esta função fornece todos os Client Lifecycle recursos do agente, junto com Performance Analytics relatórios e projetos de otimização de desempenho.	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer
CLO colaborador [sn_bom_clo_b2c.contributor]	• Criar CLO casos de serviço e inserir dados de caso • Exibir o status geral dos casos	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Trabalhar em CLO casos e tarefas de serviço até a fase Iniciar e Revisar **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom_document.b2c_collector
CLO conector do agente [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• Criar CLO casos de serviço e inserir dados de caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos de serviço e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles	• sn_bom.account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Agente de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c.agent]	Esta função concede acesso a todos os Client Lifecycle dados. • Criar casos e inserir dados do caso • Atribuir tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Inserir e atualizar informações do candidato • Executar várias tarefas de verificação • Aprovar contas • Fechar casos	• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector
Visualizador do ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c.viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a todos os dados Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros.	sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
KYC Administrador [sn_bom_kyc.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações Financial Services Know Your Customer e concede privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC Agente do cliente [sn_bom_kyc.b2c_customer_agent]	Esta função concede acesso a todos os Financial Services Know Your Customer dados de contato no nível do cliente.	• sn_bom_clo_b2c.viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC Visualizador de contato [sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura das informações de contato da conta.	sn_bom.service_definition_read

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados necessários para criar casos de ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte .
Financial Services Credit Operations	Habilita a gestão de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Financial Services Document Management	Habilita o gerenciamento de tarefas de Serviços de documento que são usadas em Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte .
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permite que KYC agentes revisem e avaliem a qualificação de novos candidatos à conta.
Playbook do CSM	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da Store instaladas com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Aplicativo da Store	Descrição
	garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas.
Usuário do colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office se envolvam na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Tabela	Descrição
Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_base]	A tabela Base do ciclo de vida do cliente estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2c_service]	O caso de serviço de ciclo de vida da conta estende a tabela Base do ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_base].
Tarefa de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2c_task]	O caso de tarefa de ciclo de vida da conta estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Financial Services Know Your Customer

A aplicação ServiceNow® Financial Services Know Your Customer funciona com outras aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) para verificar a identidade e avaliar a elegibilidade de um candidato.

este aplicativo é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) a seguir.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre os recursos de Financial Services Know Your Customer.

Configurar



Configure Financial Services Know Your Customer.

Uso



Crie, gerencie e conclua tarefas de KYC para avaliar as informações do candidato.

Referência



Veja detalhes sobre componentes, como funções e tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Financial Services Know Your Customer

Use Financial Services Know Your Customer para verificar a identidade do candidato e minimizar os riscos para sua organização.

Para obter informações sobre os componentes instalados com Financial Services Know Your Customer, consulte Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer.

Principais recursos

- Facilita o processo de coleta e revisão de informações do candidato para determinar a qualificação para contas e produtos bancários.
- Ajuda os agentes a seguir o processo correto na revisão de envios de candidatura.
- Coordena os esforços de verificação entre agentes e funcionários de front, middle e back-office.
- Evite atividades fraudulentas verificando a identidade de um candidato antes de abrir contas ou fornecer serviços.

Como configurar o Financial Services Know Your Customer

Revise os componentes instalados com a aplicação Financial Services Know Your Customer (KYC). Você pode modificar os componentes conforme necessário para as necessidades de negócio da sua organização.

Antes de Iniciar

Financial Services Know Your Customer é instalado automaticamente quando você instala determinadas aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer.

Função necessária: sn_bom_kyc.admin e admin

Procedimento

Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar exibições específicas para casos e tarefas de serviço KYC.
Configurar produtores de registro	Crie ou modifique produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Editar ou criar novos fluxos	Edite ou crie novos fluxos usando ServiceNow® Flow Designer.

Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc), incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) (KYC) a seguir. Financial Services Know Your Customer gerencia as tarefas KYC que são usadas em fluxos de trabalho em Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros
- Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Know Your Customer

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador Conheça o seu cliente [sn_bom_kyc.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações KYC e concede privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Conheça o seu agente de contato com o cliente [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Esta função concede acesso a todos os dados de contato de operações de KYC de negócios.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
Agente de conta KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Esta função concede acesso a todas as Financial Services Know Your Customer operações de nível de negócios, conta e dados de contato.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Visualizador de contato KYC	Esta função concede	sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Know Your Customer

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	exibições somente leitura das informações de contato da conta Financial Services Know Your Customer.	
Visualizador de contas KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura de Financial Services Know Your Customer informações da conta.	• sn_bom.service_definition_read • Visualizador de sn_bom_kyc.b2b_contact

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Financial Services Know Your Customer

Tabela	Descrição
Tarefa da conta KYC [sn_bom_kyc_account_task]	Armazena Financial Services Know Your Customer tarefas de conta com conclusão pendente. Esta tabela estende a tabela [Financial Task].
Tarefa do contato KYC [sn_bom_kyc_contact_task]	Armazena Financial Services Know Your Customer tarefas de contato com conclusão pendente. Esta tabela estende a tabela [Financial Task].
Tarefa do cliente de KYC [sn_bom_kyc_customer_task]	Armazena Financial Services Know Your Customer tarefas do cliente com conclusão pendente. Esta tabela estende a tabela [Financial Task].

Financial Services Credit Operations

Com a aplicação Financial Services Credit Operations, você pode gerenciar tarefas de middle e back office que são atribuídas à equipe de Avaliação de risco de crédito em qualquer fluxo de trabalho do Serviços financeiros.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Casos de uso



Aprenda a trabalhar em uma tarefa de crédito para um caso de serviço de empréstimo.

Tradução automática

Componentes instalados com Financial Services Credit Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Credit Operations, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações a seguir. Financial Services Credit Operations gerencia as tarefas de crédito usadas em fluxos de trabalho em Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de crédito [sn_bom_credit_asmt.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de crédito. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas Financial Services Credit Operations.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
Agente de crédito – Comercial [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• Exibir o status geral das tarefas de crédito para serviços de negócio • Trabalho em tarefas de crédito	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
Colaborador de crédito – Comercial [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Exibir o status de casos e tarefas de avaliação de crédito • Trabalhar em casos de crédito para contas gerenciadas por eles até a fase de Iniciação	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_v • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_v • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_ • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Colaborador de crédito – Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Exibir o status de casos e tarefas de avaliação de crédito • Trabalhar em casos de crédito para contas de consumidor gerenciadas por eles até a fase de Iniciação	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_ • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários colaboradores do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Conector do agente de crédito – Comercial [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Trabalhar em casos de crédito e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_v • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_v • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Conector do agente de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Trabalhar em casos de crédito e tarefas para atender a solicitações de contas pessoais gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer
Visualizador de crédito – Comercial [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	Exibir tarefas de crédito e dados relacionados para serviços de negócio	Nenhum(a)
Agente de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• Exibir o status geral das tarefas de crédito para serviços ao consumidor • Trabalho em tarefas de crédito	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de crédito – Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	Exibir tarefas de crédito e dados relacionados para serviços ao consumidor	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Tabela	Descrição
Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base]	As tabelas Caso de serviço de crédito estendem a tabela Base de crédito. A tabela Base de crédito estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	Armazena todos os casos de crédito para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços de empréstimo empresarial para a aplicação Financial Services Business Loan Operations. Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços ao consumidor para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços de empréstimo pessoal para a aplicação Financial Services Business Loan Operations. Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Tarefa de crédito [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de crédito para serviços de negócio para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa de crédito [sn_bom_credit_asmt_task]	Armazena todas as tarefas de crédito para serviços pessoais para todas as aplicações Operações de serviços financeiros (FSO). Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o guia do desenvolvedor

ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) permite que as instituições de serviços financeiros (FSIs) automatizem com segurança os principais processos operacionais por meio de fluxos de trabalho e aplicativos digitais pré-criados. O FSO conecta operações em todos os departamentos - front, middle e back-office - de instituições financeiras com uma única plataforma.

Este guia do desenvolvedor fornece informações sobre como estender as capacidades básicas de FSO, bem como integrar suas aplicações existentes com ServiceNow FSO.

Antes de executar qualquer uma das tarefas de integração descritas neste documento, você deve primeiro instalar a aplicação FSO e executar todas as configurações necessárias. Para obter detalhes, consulte Configurando aplicações de Operações de serviços financeiros.

Como usar tipos de caso e definições de serviço no FSO

Você pode usar tipos de caso e definições de serviço para definir os processos e dados necessários para resolver problemas do cliente em Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO). Os tópicos nesta seção fornecem uma visão geral e abordam a escolha de qual implementação usar em várias situações.

Tipos de caso em FSO

Saiba mais sobre os tipos de caso, como eles são estruturados e como são usados em Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO).

Um tipo de caso representa os processos e dados necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. Use os tipos de caso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de atendimento ao cliente para sua organização.

Por exemplo, no setor bancário, os agentes de atendimento ao cliente podem usar tipos de caso para capturar diferentes solicitações de serviço, como empréstimos, cartões de crédito ou gestão de reclamações.

Em Operações de empréstimo, há dois tipos de caso primários: empresa para consumidor (B2C) e empresa para empresa (B2B). Nesta implementação, há tipos de caso separados para empréstimos porque eles estão em domínios diferentes e não há uma aplicação existente para aproveitar. Os casos B2C também são separados dos casos B2B devido aos agentes que trabalham nas diferentes solicitações. Os bancos também precisam de uma separação clara desses tipos de caso para requisitos regulatórios.

Nota: FSO As implementações devem usar tipos de caso mesmo quando não estiverem usando uma aplicação do sistema de base. Mesmo que não haja necessidade de vários tipos de caso, você ainda deve iniciar com um tipo de caso. Este tipo de implementação permite a fácil adoção de tipos de casos futuros de aplicações FSO ou aplicações personalizadas.

Hierarquia de tipo de caso

FSO implementa tipos de caso hierárquicos para fornecer o modelo de dados, funções, regras de negócio e fluxos de trabalho associados que se alinham estreitamente com diferentes domínios de instituições financeiras (FIs). O tipo de caso Caso Base FSO, que estende o Caso CSM, fornece funcionalidades como modelo de dados, funções e regras de negócios que são aplicáveis a um banco ou seguradora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de caso primário e específico do domínio

As aplicações FSO são separadas em tipos de caso primários que estendem o caso base de FSO. Esses tipos de caso se alinham com as funções de negócios e os padrões do setor, como os da Banking Industry Architecture Network (Bian). Os tipos de caso primário permitem consultas e relatórios melhores e fornecem campos específicos de subdomínio, rótulos de campo e assim por diante. Os componentes padrão são pré-criados para cada domínio, que fornecem agrupamentos lógicos por domínios bancários principais e de seguro, com personas, funções e ACLs pré-configuradas. Essa estrutura torna mais fácil para as IFs implementar regras específicas de domínio.

Os tipos de caso específicos do domínio FSO são estendidos para o produto/linhas de negócios. Os tipos de caso específicos do domínio permitem a separação de serviços e diferentes executantes (ou seja, processadores) ou funções definidas que interagem com cada tipo de caso. Os tipos de caso granulares permitem que os FIs criem uma experiência do usuário personalizada com espaços dedicados. Se a empresa quiser implementar controles de acesso, ela também fornecerá uma maneira mais fácil de separar o acesso e a visibilidade dos dados.

Estender tipos de caso de FSO

Você pode estender a partir de tipos de caso existentes que são fornecidos em aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO), permitindo que você aproveite as vantagens de funções pré-criadas, regras de negócio e outra lógica de negócios.

Todas as aplicações FSO têm uma tabela de tipo de caso base. Use a tabela de tipo de caso base ao adicionar um novo tipo de caso para essa aplicação. Por exemplo, se você precisar de um novo tipo de caso em Financial Services Treasury Operations, estenda o caso base de tesouraria.

Para obter mais informações sobre os tipos de caso de aplicação disponíveis, consulte o seguinte:

- Como usar aplicações bancárias
- Como usar aplicações de seguro

Ao implementar FSO, comece mapeando seus casos de uso para os tipos de caso no nível de domínio FSO. Isso permite que você estenda as aplicações FSO pré-criadas e use as funções e a lógica de negócios fornecidas.

Quando existe um nível de domínio correspondente, você pode criar um tipo de caso de nível de produto estendendo os tipos de caso de nível de domínio.

Vantagens de estender FSO tipos de caso

Existem várias vantagens em estender um tipo de caso FSO:

- Acesso aos campos de referência da conta financeira do sistema de base
- Exibição de 360 graus do cliente com contas financeiras, apólices de seguro, transações e assim por diante
- Capacidade de criar playbooks e utilitários comuns que funcionam para muitos FSO tipos de caso
- Páginas principais do colaborador com links rápidos e visões gerais consolidadas de casos/tarefas
- Herdando funções de base e scripts: os scripts incluídos fornecem regras de negócio, scripts de cliente e inclusões de script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Herança de segurança na aplicação habilitada para administrador com escopo: funções como fs_agent e funções de visualizador no FSO Core simplificam a extensão de caso fornecendo todos os acessos/ACLs básicos para tipos de caso
- Fornecer Serviços financeiros ações de IU relacionadas para todas as extensões em vez de ações de IU CSM genéricas
- Interceptador de definição de serviço para mostrar os serviços oferecidos
  - Mostra somente os serviços qualificados que o cliente e os agentes podem solicitar
  - Critérios do cliente, Critérios do agente, Modelo, Mostrar/Ocultar interceptador

Nota: Somente tabelas marcadas como "extensíveis" na definição da tabela devem ser estendidas.

Para obter mais informações, consulte Práticas recomendadas para implementar tipos de caso .

Criando tipos de caso de FSO

Se você precisar de um novo tipo de caso que não possa ser estendido a partir de uma aplicação existente, poderá criar um estendendo a tabela de caso base de FSO (sn_bom_case).

Criar um tipo de caso envolve a criação de funções, módulos, espaços e outras entidades necessárias. Para obter informações adicionais sobre os tipos de caso, consulte Tipos de caso do Atendimento ao cliente .

Esta é uma lista de perguntas que você pode considerar ao avaliar se deve criar um tipo de caso no FSO. Esta não é uma lista completa e você deve conduzir análises adicionais com base em seus requisitos individuais e casos de uso.

- Você deve usar uma definição de serviço em vez de um novo tipo de caso?
- Existe uma aplicação que você pode usar para o seu caso de uso?
- Qual tipo de caso FSO base você deve estender ao criar o tipo de caso?
- A solicitação de serviço tem processos diferentes entre departamentos, unidades de negócios ou produtos?
- Os novos processos diferem do modelo de estado do processo existente?
- Há uma diferença de atributo perceptível entre diferentes serviços que deve ser capturada?
- Cada unidade de negócios ou equipe interage com um conjunto diferente de sistemas de back-end para resolver o caso?
- Os requisitos de acesso diferem consideravelmente do caso de uso existente?
- Um processo específico deve ser aprimorado a longo prazo usando a Otimização de processos?
- Há requisitos de escalabilidade futuros?
- Considerações de gestão de mudanças - se várias equipes estiverem envolvidas, o compartilhamento de formulários de admissão e fluxos de trabalho aumentará a complexidade do processo de gestão de mudanças?

Cenário de exemplo

Ao implementar, por exemplo, contestações de pagamento ACH, convém criar um novo tipo de caso, pois isso pode afetar um ou mais dos itens a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O processo e as tarefas necessários para resolver uma contestação de ACH podem ser diferentes das contestações de cartão
- Os atributos necessários para capturar as contestações de ACH
- Equipes diferentes processando contestações com requisitos de acesso e treinamento diferentes

Definições de serviço no FSO

Uma definição de serviço descreve um serviço que uma instituição financeira oferece para oferecer suporte a um produto que ela vende. As definições de serviço funcionam com tipos de caso para fornecer diferentes tipos de consultas de suporte e processos exclusivos de solicitação e execução. No FSO, uma lista de amostras de definições de serviço é pré-configurada para cada produto e linha de negócios.

Uma definição de serviço é criada para cada um dos serviços que uma instituição financeira oferece. Os agentes podem usar rapidamente os serviços predefinidos para criar casos e tarefas de caso do tipo certo para problemas e solicitações do cliente.

Use as definições de serviço ao adicionar um novo caso de uso em um domínio que já tem um tipo de caso e é para uma persona existente. Nesse caso, as definições de serviço permitem o desenvolvimento mais rápido de novos casos de uso.

Um grupo de definições de serviço define o conjunto de serviços para um determinado tipo de produto/caso. Se os executantes forem os mesmos, muitos serviços diferentes poderão ser associados ao mesmo caso.

As definições de serviço predefinidas no FSO têm fluxos de trabalho associados que ficam em cima de cada tipo de caso.

Cada definição de serviço tem um fluxo de trabalho/playbook exclusivo, atributos e formulários. Eles podem ser solicitados (por meio de um agente ou cliente) ou acionados a partir de um sistema de back-end. As definições de serviço permitem a configuração fácil de fluxos de trabalho e a extensibilidade para serviços adicionais com Exibições, itens do catálogo, atributos de dados, fluxos, ANS e políticas de IU.

As definições de serviço também podem ser agrupadas em categorias de serviço. As categorias de serviço facilitam a navegação e controlam o acesso de usuários autorizados.

A seguir estão os principais componentes necessários para criar uma definição de serviço:

- Um registro de definição de serviço para o novo serviço.
- Uma nova exibição e regra de exibição para o novo serviço na tabela de tipo de caso.
- Um novo fluxo para o novo serviço, que é acionado na criação do novo registro na tabela de tipo de caso.
- Os fluxos são necessários somente para casos de uso mais complexos, como aqueles com várias tarefas ou subtarefas.
- Um novo produtor de registro para o cliente/solicitante criar via catálogo de serviços. Use somente produtores de registro se quiser que um usuário final crie a solicitação.

Informações relacionadas

Definições do serviço

Configurar definições de serviço

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de dados remotos para tabelas remotas

Entenda as diferentes abordagens de implementação de tabelas remotas e as vantagens e desvantagens de cada uma.

Totalmente remoto

Em um sistema totalmente remoto, todas as informações de conta (contas, apólices de seguro e transações) são armazenadas em um sistema externo.

Esta configuração fornece informações em tempo real para clientes que desejam que contas/políticas financeiras venham diretamente do sistema de origem quando:

- Como consultar o registro de um cliente
- Como relacionar informações a um caso
- Obter uma exibição de 360 de um cliente; por exemplo, na guia Informações do cliente

Prós e contras do controle remoto completo

Pontos positivos	Pontos negativos
• Fornece uma exibição agregada em tempo real das informações de conta e transação (Cliente 360) para um único cliente em vários tipos de solicitação (por exemplo, contas de depósito/ empréstimo) • As informações mais recentes sempre aparecem para executantes no espaço • Nenhum dado confidencial ou informações de identificação pessoal (PII) é armazenado na plataforma	• Nenhum dado de tabela remota estará disponível nas tabelas locais primárias, resultando em perda de funcionalidade com produto/consumidor/conta vendido • São necessárias atualizações nas informações do cliente (C360), produtores de registro, formulários, playbooks, campos de referência, qualificadores de referência, ações de IU, scripts e outras áreas para apontar das tabelas FSO do sistema de base para tabelas remotas

Híbrido

Em um sistema híbrido, o sistema utiliza a funcionalidade de pesquisa e salvamento para consultar informações de sistemas externos e manter as informações no nível do cabeçalho em tabelas locais.

Essa funcionalidade pode ser utilizada em conjunto com chamadas de API em tempo real/ em lotes para armazenar determinados dados localmente.

O Customer 360 é possível nesta exibição, mas pode exigir estratégias adicionais em relação a carregamentos em lote e chamadas de API para preencher os dados. Você deve estar disposto a armazenar determinadas informações sobre dados externos em tabelas locais nesta configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prós e contras do híbrido

Pontos positivos	Pontos negativos
• Armazene somente informações não confidenciais no sistema que são necessárias e não mudam com frequência • Use o decorador de pesquisa de campo do sistema base FSO para pesquisar e persistir dados • O plug-in FSO Remote Table pode reduzir o tempo de desenvolvimento se usado com a funcionalidade de pesquisa e salvamento • Os dados totalmente remotos apresentados no registro serão atuais	• Os dados persistentes em tabelas locais ficarão desatualizados se não forem atualizados - você deve ter uma estratégia para atualizar os dados do sistema externo • Uma exibição agregada de contas/transações financeiras de uma conta ou consumidor não será mostrada até que as informações sejam persistentes (se estiver usando a funcionalidade de pesquisa e salvamento) ou uma sincronização de API em tempo real/em lote tenha sido executada no tempo de execução

Local completo

Em uma abordagem arquitetônica de armazenamento de dados local completo, todas as informações de cliente e conta (cliente, contas, apólices de seguro) são armazenadas em FSO. Esta configuração fornece acesso mais rápido às informações para clientes que desejam que as contas/políticas financeiras sejam atualizadas do sistema de origem periodicamente (diariamente ou em intervalos regulares ao longo do dia).

Você pode achar essa abordagem útil quando o caso de uso não depende dos dados mais recentes e prioriza as necessidades de emissão de relatórios.

Essa abordagem ajuda nas seguintes ações do usuário:

- Como consultar o registro de um cliente
- Como relacionar informações a um caso
- Obter uma exibição de 360 de um cliente; por exemplo, na guia Informações do cliente

Prós e contras do local completo

Pontos positivos	Pontos negativos
• Mais adequado para casos de uso que exigem exibição agregada de informações com mudança menos frequente • As informações carregadas em FSO são necessárias para fins de Emissão de relatórios e painéis • Fácil de criar o Customer 360 para um único cliente para diferentes personas	• Os dados persistentes em tabelas locais ficarão desatualizados se não forem atualizados - você deve ter uma estratégia para atualizar os dados do sistema externo • Os usuários precisam alternar manualmente entre as ferramentas ("cadeira giratória") para obter as informações mais atualizadas • Soluções adicionais podem ser necessárias para proteger dados PII

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como escolher uma abordagem de integração

Você tem várias opções para integrar seus dados com sua plataforma. Revise a matriz de decisão de orientação de integração para determinar qual é a melhor abordagem para suas necessidades.

Algumas opções podem ser usadas em conjunto com outras. Por exemplo, uma solução de lote híbrido pode ser usada para carregar determinados dados de conta/política no sistema. Se um agente de suporte quiser consultar informações atualizadas em um registro, ele poderá fazer uma pesquisa e manter todas as novas informações do sistema externo na tabela local.

Considere as seguintes perguntas ao escolher uma abordagem de integração:

- Você se sente confortável com o armazenamento local de dados? E todos os dados armazenados localmente?
- Você precisa ver todos os tipos de conta de uma única lista?
- Os dados devem ser atuais durante a exibição?
- O usuário deve ver todas as contas relacionadas ao cliente?

Usando o plug-in FSO Remote Table

Ao escolher sua abordagem de integração, considere também usar o plug-in FSO Remote Table em vez de criar suas próprias tabelas remotas personalizadas.

O plug-in FSO Remote Table fornece extensões das tabelas de nível mais baixo FSO que estendem o produto vendido. No entanto, esses dados não serão exibidos nas tabelas primárias porque estão armazenados em cache na memória.

O plug-in FSO Remote Table é uma boa opção se seus agentes só precisarem acessar contas/políticas individuais de uma interação ou caso.

Se os agentes precisarem ver vários tipos de contas em uma única lista ou precisarem ver todas as informações da conta ao observar um registro de cliente, você pode considerar a criação de uma tabela remota personalizada e fazer referências a tabelas como Cliente e Caso, quando aplicável.

Trabalhando com ServiceNow REST APIs

O FSO aproveita a REST *`Table`* API para permitir que fontes externas, como aplicações do banco, interajam com os dados do FSO armazenados em uma instância ServiceNow. A API *`da tabela`* fornece endpoints que permitem executar todas as operações CRUD (criar, ler, atualizar e excluir) em suas tabelas centradas em FSO de uma origem externa.

Por exemplo, você usará esta API para localizar registros de clientes e consultar informações específicas de FSO, como cartões de crédito, pagamentos e empréstimos do cliente. Para obter informações adicionais sobre as tabelas disponíveis no FSO, consulte Modelo de dados de Operações de serviços financeiros e as definições de tabela FSO.

Você deve garantir que o usuário usado ao chamar esses endpoints REST tenha as funções necessárias atribuídas a ele. A seguir estão as funções necessárias com base na tabela que você está tentando acessar:

- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e administrador
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e administrador
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e administrador

Para obter uma lista de todas as funções e descrições de FSO, consulte Componentes instalados com o Financial Services Operations Core.

Testar as ServiceNow® REST APIs

A plataforma ServiceNow fornece o Explorador de REST API , que permite acessar as REST APIs disponíveis em sua instância. Use esta ferramenta para interagir com as várias tabelas FSO em sua instância antes de tentar implementar as chamadas de endpoint em sua aplicação.

Casos de uso de integração

Existem várias maneiras de integrar com o FSO, dependendo das necessidades da sua empresa. Esta seção descreve alguns dos casos de uso de integração mais comuns. Você pode implantar cada um desses casos de uso por conta própria ou combiná-los para atender às suas necessidades específicas.

Nota: O ambiente de cada cliente é diferente. Esses cenários de caso de uso mostram somente implementações genéricas para os casos de uso declarados. Sua implementação real pode ser bem diferente.

- Pesquisar informações remotas no sistema de registro
- Agente que envia um caso
- Sistemas externos que enviam uma solicitação de caso
- Atualizar informações remotas no sistema de registro
- Como configurar uma integração de tabela remota

Pesquisar informações remotas no sistema de registro

Este caso de uso ilustra como usar uma chamada de REST API para pesquisar detalhes de transações financeiras da conta hipotecária de um cliente em um sistema bancário remoto (sistema de registro).

Um agente de call center responde a uma consulta do cliente e cria um novo caso de FSO usando um formulário ServiceNow. Nesse formulário, eles inserem manualmente as informações do consumidor, da conta financeira, da categoria e da descrição resumida e todas as anotações associadas.

Usando as informações da conta do consumidor e financeira, um script no formulário ServiceNow chama um endpoint REST remoto no sistema bancário remoto (aplicação do banco) para obter os detalhes da transação financeira. Em seguida, ele exibe esses detalhes no formulário ServiceNow para que o agente possa verificar as informações antes de inserir manualmente o restante das informações de caso necessárias. Depois de concluído, o caso de FSO é armazenado em cache na instância ServiceNow.

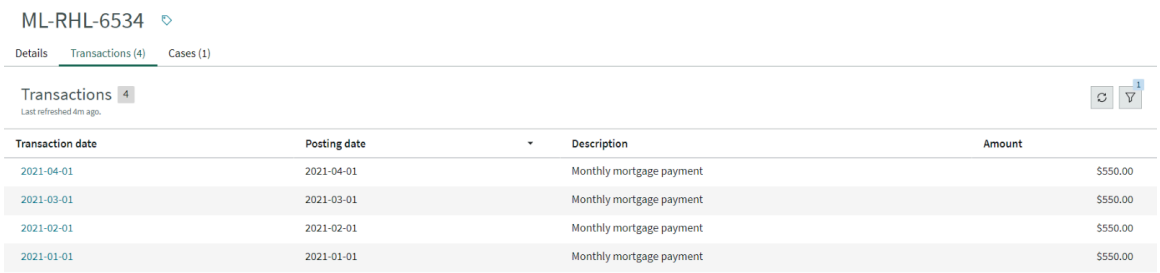
Nota: Este caso de uso presume que a aplicação do banco expõe o endpoint REST `GET /api/getTransactions` que retorna os detalhes do consumidor solicitado e sua conta financeira associada.

Tradução automática

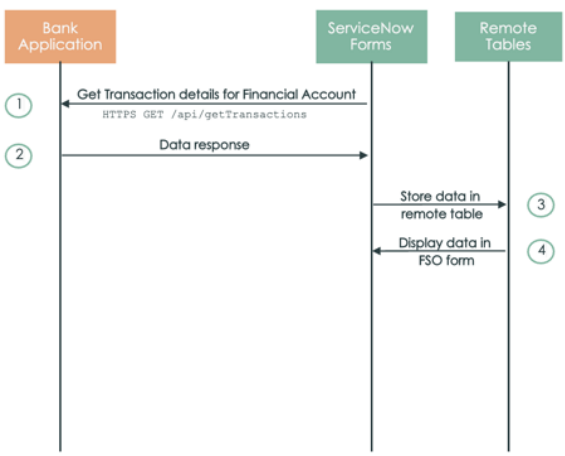
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A seguir está um exemplo de como os detalhes da transação financeira recebidos da aplicação do banco remoto podem aparecer quando aparecem no formulário de caso de FSO:



O diagrama a seguir mostra o fluxo da aplicação para este cenário de caso de uso e fornece breves comentários sobre qualquer processamento necessário. Nesta implementação, os dados obtidos da aplicação do banco remoto são armazenados em tabelas remotas. As tabelas remotas são armazenadas somente em cache na memória e nunca são armazenadas nas tabelas de banco de dados ServiceNow. Você também pode implementar este cenário gravando os dados remotos nas tabelas de banco de dados ServiceNow correspondentes. O cenário s ilustra como armazenar dados nas tabelas de banco de dados ServiceNow usando a API GlideRecord .



1. O agente insere as informações necessárias no formulário FSO. Usando essas informações, forme a chamada REST `/api/getTransactions` usando a API RESTMessageV2 e envie-a para a aplicação do banco remoto para obter os detalhes da transação financeira do cliente.
2. A aplicação do banco remoto processa a solicitação e retorna os detalhes da transação financeira do cliente especificado.
3. Os detalhes da transação financeira são armazenados em cache na instância ServiceNow em tabelas remotas usando a API v_table .
4. Os detalhes da transação são exibidos no formulário FSO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Código de exemplo

O exemplo de código a seguir mostra como usar a API RESTMessageV2 para criar e executar a chamada REST para a aplicação do banco externo. Em seguida, ele armazena os resultados de retorno em uma tabela remota usando a API v_table. Antes de poder usar a API *v_table*, você deve ativar o plug-in Tabelas remotas (com.glide.script.vtable).

```
(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
  var requestBody = {
    'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
  };

  // Instantiate the RESTMessageV2 object
  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  // Set the HTTP method as "GET"
  request.setHttpMethod('get');
  // URL of the endpoint on the bank application

 request.setEndpoint('https://
<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
  // Request body as a string
  request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
  // Call the REST endpoint
  var response = request.execute();
  // Get the response body
  var responseBody = response.getBody();
  // Parse the response body into an object
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);

  // Store the response body into a virtual table
  v_table.addRow({
    sys_id: gs.generateGUID(),
    amount: responseObj.amount,
    description: responseObj.description,
    posting_date: responseObj.posting_date,
    transaction_date: responseObj.transaction_date
  });

}) (v_table, v_query);
```

Código de exemplo

O exemplo de código a seguir mostra como consultar uma tabela remota e exibi-la no formulário FSO.

```
function getRequiredInfo() {

  // Instantiate a GlideRecord object with the remote table containing
 the financial transaction details.
  var now_GR = new GlideRecord('transaction_details_remote_table');

  // Create a query to obtain the desired financial account
  now_GR.addQuery('financial_account',
 g_form.getValue('financial_account'));

  // Execute the query
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  var result = now_GR.query();

  // Display the data in the FSO form
  var data = [];
  data ['amount'] = result.amount;
  data ['description'] = result.description;
  data ['posting_date'] = result.posting_date;
  data ['transaction_date'] = result.transaction_date;

  return data;
}

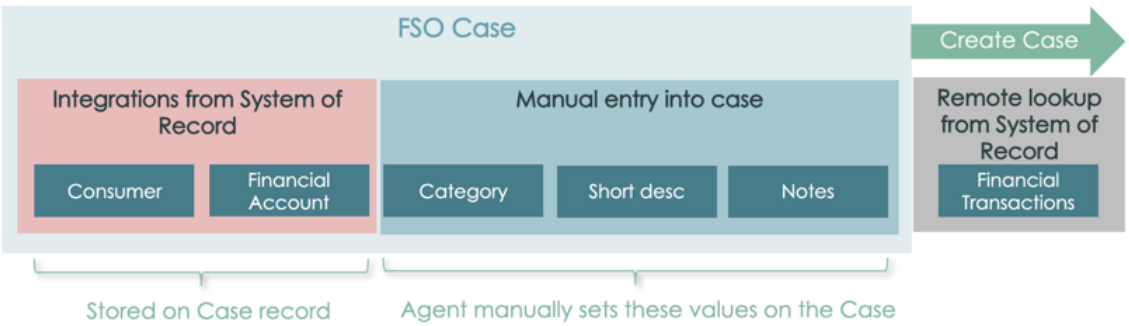
getRequiredInfo();
```

Agente que envia um caso

Este caso de uso ilustra como permitir que um agente envie um caso para um cliente conhecido.

Neste cenário, em um formulário de reclamação de FSO, um agente pesquisa as informações da conta de um cliente, que estão localizadas em um aplicativo de banco remoto. Uma vez localizado, ele aparece no formulário de reclamação e o agente preenche manualmente os detalhes do caso relacionados à conta hipotecária do cliente e salva o caso de reclamação. Em segundo plano, o script do formulário salva os detalhes do cliente e as informações da conta financeira localmente na instância ServiceNow.

Nota: Este cenário pressupõe que a aplicação do banco exponha dois endpoints REST *GET /api/getConsumerDetails* e *GET /api/getFinancialAccounts* que retornam os detalhes do consumidor solicitado e as informações da conta financeira associada.



As tabelas ServiceNow que são acessadas neste cenário são as seguintes:

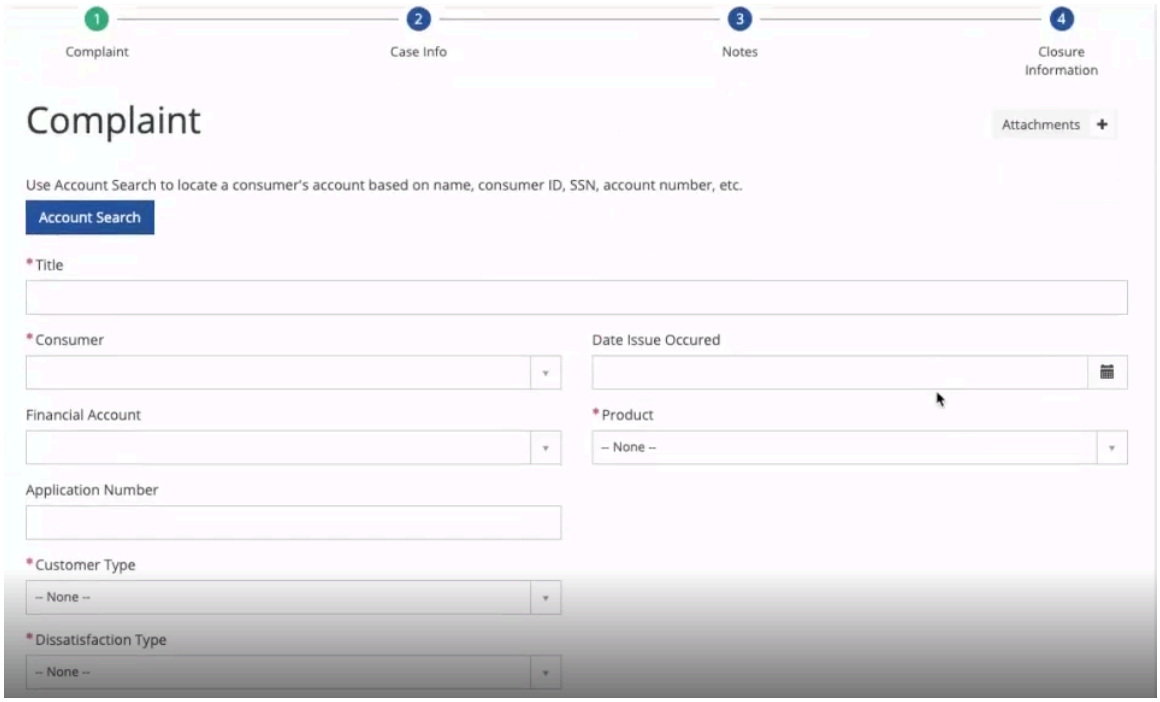
- Consumidor [csm_consumer]: contém o registro do cliente.
- Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account]: contém informações da conta de empréstimo de cada cliente.

Nota: Conta de empréstimo é um tipo de conta financeira.

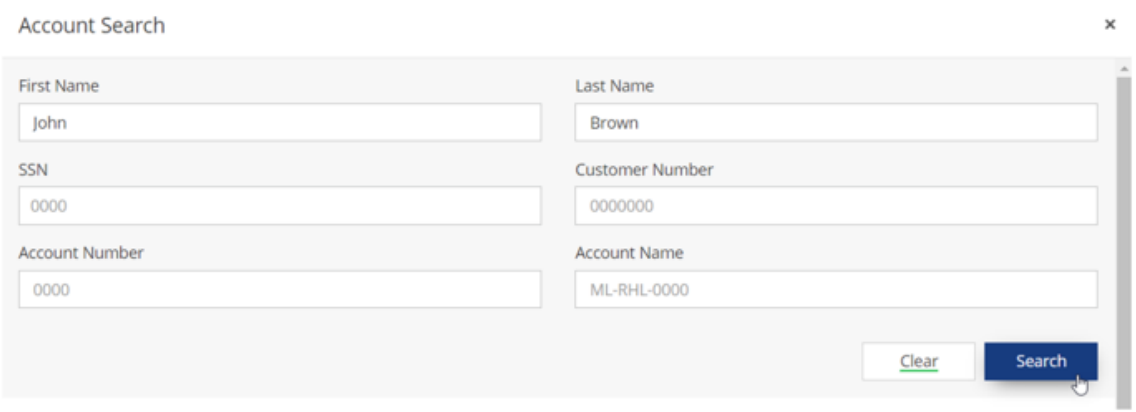
A seguir está um exemplo de um formulário de reclamação ServiceNow (formulário de caso) que orienta um agente no registro de uma reclamação em nome de um cliente. Neste formulário, o agente clica no botão Pesquisa de conta no formulário para localizar as informações da conta do cliente.

Tradução automática

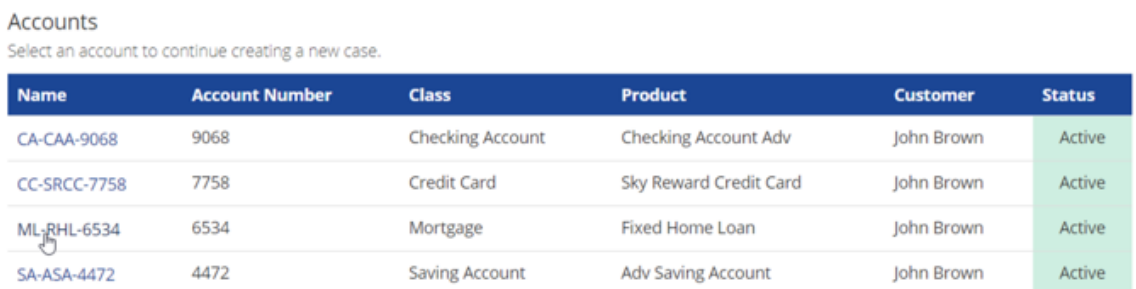
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando o agente clica em **Pesquisa de conta**, é exibido um pop-up semelhante ao seguinte. O pop-up permite que o agente pesquise a conta do cliente usando qualquer um dos parâmetros de pesquisa exibidos. Você pode criar seus próprios critérios de pesquisa com base em seu serviço web específico. Esses serviços web geralmente vêm de sistemas Master do cliente e Master da conta, CRMs, mainframes bancários principais e APIs de provedores de software bancário principal, como Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra e outros.



A pesquisa retorna as seguintes contas para este cliente.



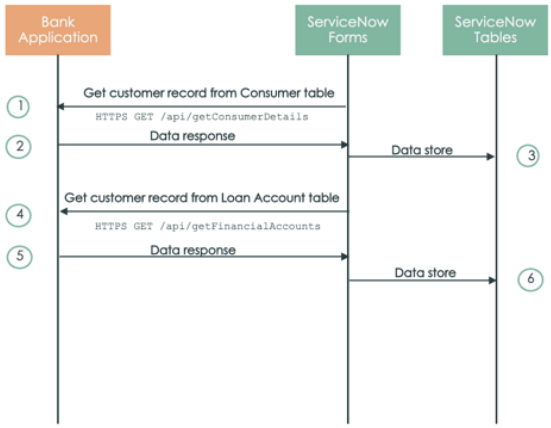
O agente seleciona a conta apropriada e as informações de conta necessárias são preenchidas automaticamente no formulário de caso. O agente adiciona todas as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações adicionais necessárias para enviar o caso do cliente e clica no botão **Enviar** para salvar a reclamação na instância ServiceNow.

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas de REST API para este caso de uso e fornece breves comentários sobre qualquer processamento necessário.



1. O agente insere as informações de pesquisa do cliente no formulário de reclamação. Usando essas informações, forme a chamada REST `/api/getConsumerDetails` usando a API RESTMessageV2 e envie-a para a aplicação do banco remoto para obter os detalhes da conta do cliente.
2. O endpoint `/getConsumerDetails` retornará os detalhes do consumidor ou um erro se o cliente não for localizado.
3. Usando a API GlideRecord, crie/atualize o registro do cliente associado na tabela ServiceNow Consumidores [csm_consumer] com as informações do consumidor.
4. Usando as informações da conta retornadas pela chamada REST `/api/getConsumerDetails`, pesquise o registro de hipoteca do cliente na aplicação do banco remoto. Novamente, use a API `RESTMessageV2` para formular e enviar a chamada para o endpoint `/getFinancialAccounts` na aplicação do banco para obter o registro de hipoteca do cliente.
5. O endpoint `/getFinancialAccounts` retorna as contas financeiras associadas ao cliente especificado.
6. Usando a API GlideRecord, crie/atualize as informações da conta financeira do consumidor associado na tabela ServiceNow financial_account.

Tradução automática

Código de exemplo

A seguir está um exemplo de JavaScript que executa as etapas descritas acima:

```
// Fetch consumers for the given first name and last name and associated
// financial accounts from the remote bank application
function fetchConsumers(consumer_fname, consumer_lname) {

  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  request.setHttpMethod('get');
```

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=c
onsumer_lname');

  var response = request.execute();
  var responseBody = response.getBody();
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);
  var consumers = responseObj.consumers;

  // Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for
 the specified consumer
  var consumerDetails = [];
  consumers.foreach(function(consumer){
    var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
    consumerGR.initialize();
    consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
    consumerGR.setValue('name', consumer.name);
    consumerGR.setValue('email', consumer.email);
    consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
    consumerGR.setValue('address', consumer.address);
    if(consumerGR.update()){
      consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
      consumer.financialAccount =
 fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
    }
  });
}
// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {

  var financialAccounts = [];
  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  request.setHttpMethod('get');
  request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
  var response = request.execute();
  var responseBody = response.getBody();
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);
  var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

// Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of
 the customer's financial accounts
  financialAccounts.foreach(function(finAccount){
    var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
    finAccountGR.initialize();
    finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
    finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
    finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
    finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

    if(finAccountGR.update()){
      finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
      financialAccounts.push(finAccount);
    }
  });

  return financialAccounts;
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

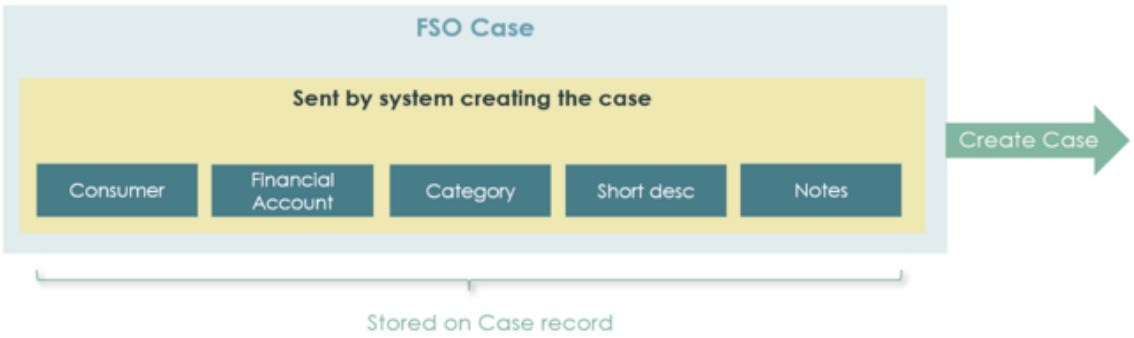
var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

consumerObj.foreach(function(consumer){
  // Display the details on the page and populate it in the form as
 necessary
  console.log(consumer);
});
```

Sistemas externos que enviam uma solicitação de caso

Este caso de uso ilustra como o produto ServiceNow Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) pode receber solicitações de caso de um sistema externo, como aplicativo de banco on-line ou móvel, sistemas bancários principais ou outras ferramentas de CRM.

Qualquer sistema que possa lidar com chamadas de REST API pode implementar este cenário para criar casos de clientes no FSO. Neste cenário, os campos consumidor, conta financeira, categoria, descrição resumida e anotações são enviados do sistema externo.

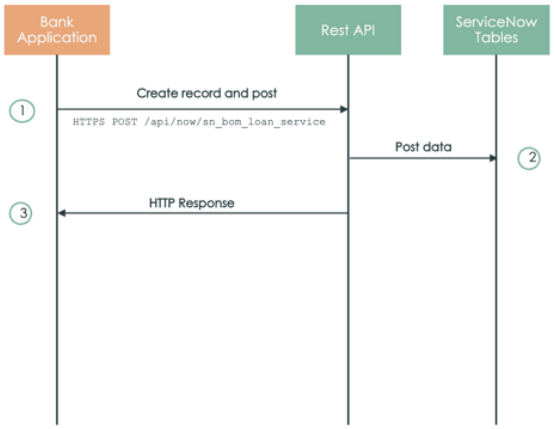


A tabela acessada neste cenário é o caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service].

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas de REST API para este cenário e fornece breves comentários sobre o processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Na aplicação do banco, defina as informações necessárias para criar o registro de caso de empréstimo e chame o endpoint REST POST /now/table/{table_Name} na sua instância ServiceNow.
2. A API *da tabela* tenta gravar as informações publicadas na tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service].
3. A API *de tabela* retorna os resultados da solicitação POST.

Código de exemplo

A seguir está um exemplo de JavaScript que gera as informações de chamada de REST API necessárias e envia a solicitação POST para sua instância ServiceNow.

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case
 on the ServiceNow instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

  var client = new XMLHttpRequest();
  client.open('post',
 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/tableName);
  client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
  client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

  client.onreadystatechange = function() {
    if (this.readyState == this.DONE) {
      console.log(this.status + this.response);
    }
  };

  client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to
 the ServiceNow instance
}

// Create the requestBody object to send to the Table API to create the
 loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write
 to any of the record fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = 'sn_bom_loan_service';
var requestBody = {
  'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5',  // Sys_id of the
 associated consumer
  'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the
 customer loan account.
  'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd',  // Sys_id of the
 group to assign the case to
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  'contact_type': 'web',  // Communication method used by customer to
 contact agent
  'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt',  // Sys_id of the product
 model of the asset associated to the case.
  'service_definition': '989300jfkh8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of
 the definition of service associated with this account.
  'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short
 description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

Atualizar informações remotas no sistema de registro

Este cenário de integração ilustra como atualizar um sistema de registro na aplicação do banco.

Neste cenário, um script em um fluxo de trabalho ServiceNow faz uma solicitação à aplicação do banco remoto para atualizar o limite do cartão de crédito de um cliente. Se o novo limite for aprovado, o limite do cliente será atualizado na aplicação do banco (sistema de registro).

Nota: Há casos em que as mesmas informações, como o limite do cartão de crédito de um cliente, estão no sistema de registro em um sistema remoto e no banco de dados ServiceNow. Sempre que consultar esse tipo de informação, certifique-se de usar as informações no sistema de registro, pois as informações no banco de dados ServiceNow podem não ser atuais. Use seu critério para atualizar essas informações em ambos os armazenamentos de dados. Este caso de uso não atualiza as informações na tabela Conta de cartão de crédito [sn_bom_cred_card].

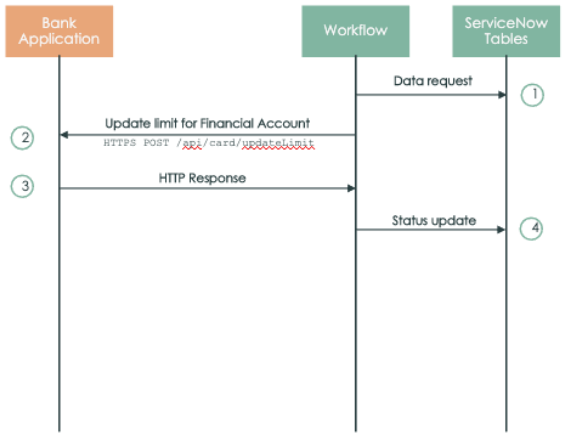
Nota: Este cenário pressupõe que a aplicação do banco expõe o endpoint REST *`POST /api/card/updateLimit`* que lida com a solicitação de atualização do fluxo de trabalho ServiceNow.



A tabela acessada neste cenário é a tabela Consumidor [csm_consumer], que contém os registros de empresa para cliente.

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas de REST API para este caso de uso e fornece breves comentários sobre qualquer processamento necessário. Ele pressupõe que você tenha usado as etapas descritas em Pesquisar informações remotas no sistema de registro para obter as informações da conta do cliente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. O script no fluxo de trabalho solicita o registro de consumidor associado e usa essas informações para obter as informações necessárias para solicitar o registro de conta de cartão de crédito associado.
2. O script no fluxo de trabalho chama o endpoint *`POST /api/card/updateLimit`* na aplicação do banco para solicitar que o limite de crédito do cliente associado seja aumentado.
3. A aplicação do banco retorna o status da solicitação.
4. Satualização de status

Código de exemplo

A seguir está um exemplo de JavaScript que executa as etapas descritas acima:

```
// Shows how to  request the increase the credit limit for a specified
 card
// This code assumes there is a REST endpoint 'api/card/updateLimit' on
 the bank application system

// REST call to the /api/card/updateLimit endpoint to request
// an update to the customer's credit card limit
function updateCreditLimit(requestBody) {

  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  request.setHttpMethod('post');
  request.setEndpoint('/api/card/updateLimit');
  request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
  var response = request.execute();

  var responseBody = response.getBody();
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);

  return responseObj;
}

// The following is the data object sent to the /api/card/updateLimit
 endpoint
// to increase the credit limit for the card
var requestBody = {
  'cardNumber': 'xxxx-xxxx-xxxx-5896',
  'accountNumber': 'xxxxxxxxxxxx9590',
  'oldLimit': 'USD 5000',
  'newLimit': 'USD 10000',
  'requestType': 'Increase_limit',
};

updateCreditLimit (requestBody);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar uma integração de tabela remota

Este caso de uso ilustra como um agente de uma instituição financeira pode acessar dados individuais de consumidores, contas bancárias e transações que residem em um sistema externo de terceiros. Essa metodologia de integração pode ser aplicada em vários setores, como a integração a um sistema de administração de apólices em seguros.

Cenário

Um consumidor da instituição financeira liga para obter mais informações sobre uma transação recente em sua conta poupança. O agente da instituição financeira cria um registro de interação enquanto está ao telefone com o consumidor. O agente deseja revisar a atividade transacional recente, portanto, ele preenche os detalhes do consumidor no campo Consumidor e salva.

O campo Consumidor está fazendo referência a uma tabela remota, o que significa que o registro do consumidor está sendo recuperado da ferramenta de CRM da instituição financeira sem ser armazenado em ServiceNow.

Depois que o agente seleciona o consumidor no campo Consumidor, ele pode ver todas as contas de poupança relacionadas em um campo separado, chamado Conta de depósito. Este campo faz referência a informações de conta de um sistema externo. A lista de contas bancárias é filtrada para o consumidor usando um qualificador de referência.

Depois que o agente abre o registro do consumidor, ele pode ver as contas bancárias e as transações relacionadas que residem no sistema externo. O agente pode encontrar facilmente a transação sobre a qual o consumidor está ligando e avançar no processo de resolução.

O agente cria um caso a partir do registro de interação por meio de uma ação de IU. Os dados remotos da interação são recuperados e preenchidos previamente no formulário de caso.

Objetivos

Este caso de uso atinge o seguinte:

- Pesquisar um cliente individual (consumidor) a partir de uma interação que está armazenada em um sistema externo
- Filtrar a lista de contas de depósito disponíveis no registro de interação com base no consumidor selecionado
- Depois de abrir a página de detalhes do consumidor, forneça uma lista relacionada intitulada "Contas bancárias", que extrai todas as contas bancárias armazenadas em um sistema externo para esse registro de consumidor
- Depois de selecionar um registro de "Conta bancária", forneça uma lista relacionada intitulada "Transações", que extrai todas as transações armazenadas em um sistema externo para essa conta bancária
- Aproveite uma política de IU para criar um caso de serviços financeiros a partir do registro de interação e preencha previamente as informações da conta bancária e do consumidor preenchidas pelo agente no registro de interação

Procedimento de configuração de alto nível

A tabela a seguir mostra as etapas para configurar uma integração de tabela remota e exibir os dados na interface do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento de configuração de alto nível

Etapa	Descrição
Ativar o plug-in de tabelas remotas	O plug-in de tabelas remotas deve ser habilitado para a instância ServiceNow para oferecer suporte a tabelas remotas. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in de tabelas remotas .
Inspecionar os dados de origem	Com base na abordagem que você planeja adotar, você deve determinar quais dados externos são mostrados no sistema. Os endpoints e os dados de origem consultados variam de acordo com o layout arquitetônico individual.
Criar as tabelas remotas necessárias	Crie as tabelas remotas necessárias para que você possa ver os dados apropriados recuperados da fonte externa. Uma tabela remota precisa de uma chave primária externa para relacionar seus dados temporários aos dados armazenados na origem externa. Você deve identificar os elementos de dados que deseja extrair das fontes externas e exibir em seu espaço. Por exemplo, ao extrair informações do consumidor, além da chave primária externa, você pode querer incluir nome completo, código do país, cidade e assim por diante.
Criar mensagens REST de saída	Configure as solicitações de mensagem REST de saída para executar chamadas GET apropriadas para o sistema externo em que as informações estão armazenadas. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagens de REST** para fazer isso.
Criar definição de tabela remota do consumidor	Crie as definições apropriadas em que você define o script e informa ServiceNow a quais ações executar ao invocar cada chamada de REST API. Nesta etapa, você alinhará os valores que deseja exibir na tabela remota com os valores especificados no sistema externo. Você também deve mapear o campo sys_id para a chave primária externa designada no sistema externo.
Criar relacionamentos de entidade por meio de tabelas remotas	Ao criar outras tabelas remotas, crie relacionamentos entre elas mapeando a chave primária externa exclusiva para o campo sys_id da tabela remota.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento de configuração de alto nível

Etapa	Descrição
	Por exemplo, para relacionar uma conta bancária ou apólice de seguro ao consumidor, a chave primária externa deve ser mapeada para o campo sys_id na definição da tabela remota Consumidor. Configure as listas relacionadas para que o consumidor exiba os registros relacionados. Isso pode ser feito abrindo o menu de contexto do registro do consumidor e navegando até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
Atualizar campos no registro de interação para fazer referência a tabelas remotas	Esta etapa concede a um agente a capacidade de pesquisar os dados remotos quando necessário. Crie campos personalizados que fazem referência a suas tabelas remotas em uma interação. Isso pode ser feito abrindo o menu de contexto do registro de interação e navegando até **Configurar** > **Layout do Formulário**.
Adicionar qualificadores de referência em campos	Esta etapa habilita a filtragem da lista para que ela mostre somente, por exemplo, contas ou políticas no sistema externo que estão relacionadas ao consumidor selecionado. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência .
Criar uma ação de IU para preencher dados remotos	Crie uma ação de IU para preencher dados remotos da interação no caso ou nos respectivos objetos em seu fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar Ação de IU .
Utilize a ação do cliente Pesquisa de FSO	A ação Pesquisar cliente UXF, incluída no plug-in Financial Services Remote Tables, é essencial para configurar a ação FSO Lookup Client. Esta ação integra a definição de carga da ação e é usada em um decorador de campo como uma ação do cliente UXF. Ele está disponível como parte da aplicação Pesquisa de tabela remota, mas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento de configuração de alto nível

Etapa	Descrição
	requer integração com um decorador de campo ou uma ação declarativa. Para obter mais informações sobre a ação FSO Pesquisar cliente, consulte Ação Pesquisar cliente de FSO.
Exibir transações remotas para conta financeira armazenada localmente	Você pode optar por manter as informações que mudam com frequência em tabelas remotas (como transações) enquanto armazena outros dados que não mudam em tabelas locais. Por exemplo, você pode exibir transações de uma conta bancária persistente como uma lista relacionada em que todos os dados transacionais permanecem em um sistema externo. Para obter mais informações, consulte Criar listas relacionadas definidas . Ao criar o relacionamento, especifique a tabela remota como o valor **Consultas da tabela**. Use uma função no campo **Consulta com** para definir o relacionamento entre as transações e a conta.

Para obter mais informações sobre o passo a passo de implementação, consulte o guia de configuração de tabela remota FSO.

Definições de tabela de FSO

O produto Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) fornece várias tabelas que você pode aproveitar em suas aplicações FSO personalizadas. Esta seção identifica as tabelas usadas com mais frequência e define os campos contidos nelas.

- Tabela Consumidor [csm_consumer]
- Tabela Cartão de crédito [sn_bom_credit_card]
- Tabela Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
- Tabela Documento de entrada [sn_bom_document_inbound_document]
- Tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]
- Tabela Hipoteca [sn_bom_mortgage]
- Tabela Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]
- Tabela Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account]
- Tabela Empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Consumidor [csm_consumer]

Parâmetro	Descrição
ativo	Sinalizador que indica se o consumidor está ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: consumidor ativo • falso: consumidor desativado Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
business_phone	Número de telefone comercial do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
cidade	Cidade em que o consumidor reside. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
país	País em que o consumidor reside. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
formato_data	Formato no qual as datas serão exibidas. Valores válidos: • dd-mm-aaaa • dd/mm/aaaa • dd.mm.aaaa • mm-dd-aaaa • aaaa-mm-dd Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: em branco (formato de data do sistema)
e-mail	Endereço de e-mail do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 100
fax	Número de fax do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
first_name	Nome do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 50
gênero	Gênero do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
home_phone	Número de telefone residencial do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
residência	Sys_id do registro que descreve as características da residência. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Residência [csm_household]
last_name	Sobrenome do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 50
middle_name	Nome do meio do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 50
mobile_phone	Número de telefone celular do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
nome	Nome completo do consumidor; first_name +middle_name+last_name. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 152

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
anotações	Anotações sobre o consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
notificação	Indica se o consumidor deve receber notificações. Valores válidos: • 1: Desabilitado • 2: Habilitado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 2
número	Número exclusivo associado ao consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
foto	Foto do consumidor. Tipo de dados: imagem
preferred_language	Idioma primário do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 3
prefixo	Prefixo do nome do consumidor, como Dr., Sr., Sra. ou Srta. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
primary	Sinalizador que indica se este é o consumidor primário. Valores possíveis: • verdadeiro: consumidor primário • falso: não é consumidor primário Tipo de dados: booliano Padrão: falso
estado	Estado em que o consumidor reside.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
rua	Endereço do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
sufixo	Sufixo do nome do consumidor, como jr., sênior ou II. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_created_by	Usuário que criou o registro do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro do consumidor foi criado originalmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_domain	ServiceNow domínio no qual as informações do consumidor residem. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_id	Identificador exclusivo do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes em que as informações do consumidor associadas foram modificadas. Tipo de dados: número (inteiro)
sys_updated_by	Usuário que atualizou as informações do consumidor pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que as informações do consumidor foram atualizadas pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres
formato_hora	Formato no qual a hora será exibida. Valores válidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	• hh.mm.ss a: hh.mm.ss (12 horas) • hh:mm:ss a: hh:mm:ss (12 horas) • HH.mm.ss: hh.mm.ss (24 horas) • HH:mm:ss: hh:mm:ss (24 horas) Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: em branco (formato de hora do sistema)
time_zone	Fuso horário do consumidor, como Canadá/Central ou EUA/Leste. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
título	Título comercial do consumidor, como Gerente, Desenvolvedor de software ou Prestador de serviços. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 60
usuário	Sys_id do usuário consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: usuário consumidor [csm_consumer_user]
zip	CEP do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Tradução automática

Tabela Cartão de crédito [sn_bom_credit_card]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
accrued_interest	Valor de juros acumulados no cartão de crédito na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está ativa no momento. • falso: a conta está inativa. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
endereço	Endereço do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviado ao solicitar o cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
abr_card	Taxa percentual anual para transações com cartão de crédito. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
abr_cash	Taxa percentual anual para adiantamentos em dinheiro. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
saldo	Valor total cobrado no cartão de crédito. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
moeda_base	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
faturamento_ciclo	Ciclo de faturamento para o qual as declarações devem ser geradas, como 30 dias, 60 dias e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
data_vencimento_faturamento	Data em que o próximo pagamento vence. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cash_advance_limit	Valor máximo de adiantamento em dinheiro para o cartão de crédito. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
encerramento_data	Data em que a conta do cartão de crédito foi encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cliente	Sys_id do registro do consumidor associado. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da linha de crédito responsável por esta conta de cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
cliente_classe	Classificação de forma livre de clientes, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta conta de cartão de crédito em um sistema externo de gestão de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
embossed_name_primary_applicant	Nome do candidato primário que está gravado no cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
embossed_name_secondary_applicant	Nome do candidato secundário que está gravado no cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
end_date	Data em que a conta do cartão de crédito será encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
data_expiração	Data em que o cartão de crédito associado expira. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de cartão de crédito com um registro em um sistema externo, como um ID de seguro de cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
período_de carência	Número de dias que um cliente tem, após *bill_due_date*, para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
problem_date	Data em que o cartão de crédito foi emitido. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
está_emprestado_insured	Sinalizador que indica se a conta está segurada. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está segurada. • falso: a conta não está segurada. Tipo de dados: booliano
limite_máximo_crédito	Valor máximo que o cliente pode cobrar. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
nome	Nome completo do titular primário da conta do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
open_date	Data em que a conta do cartão de crédito foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
primário_produto_vendido	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
Produto	Sys_id do número da conta do cartão de crédito do cliente. Localizado na tabela Modelo de Produto [cmdb_model]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
solicitado_crédito_limite	Limite de crédito solicitado pelo cliente. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou assistido pelo banco) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
avaliação_risco	Risco associado à conta do cartão de crédito. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
secundário_consumidor	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
source_channel	Origem dos negócios do cliente, como corretor ou referência do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data em que o do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
declaração_frequência	Frequência de extratos enviados ao cliente, como mensal, trimestral, bi-anual ou anual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
declaração_geração_data	Data em que a declaração mais recente foi gerada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
declaração_geração_dia	Dia do mês em que o extrato será gerado, como 10 para o dia 10 do mês. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
modo_declaração	Método pelo qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso está ativo • falso: o caso está encerrado Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
escala_conta_ativa	Sys_id do registro de escalação de conta ativa associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: escalação [sn_customerservice_escalation]
escalação_ativa	Sys_id do registro de escalação ativo associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: escalação [sn_customerservice_escalation]
atividade_vencida	Data em que o caso associado deve ser concluído. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
adicional_designado_lista	Lista dos sys_ids das pessoas adicionais (diferente do designado primário) que foram atribuídas à conta. Tipo de dados: matriz Tamanho máximo: 4.000 Tabela: usuário [sys_user]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • cancelado(a) • duplicado • não solicitado • não é necessário • rejeitado • solicitado Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: não solicitado
aprovação_histórico	Lista de todas as aprovações associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (diário) Tamanho máximo: 4.000
aprovação_conjunto	Data e hora em que a ação associada foi aprovada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: ativo [alm_asset]
assign_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no parâmetro *assigned_to*. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
assigned_to	Tipo de dados: cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fechamento_automático	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi encerrado automaticamente • falso: o caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: booliano Padrão: falso
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias úteis e semanas de trabalho necessários para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (Duração) Tamanho máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Serviço [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas de calendário que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (Duração) Tamanho máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 300
relatório_do_caso	Sys_id do relatório de caso associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
categoria	Categoria de caso. Valores possíveis: • 0: pergunta • 1: Problema • 2: Recurso Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
causado_por	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que encerrou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: item de configuração [cmdb_ci]
comentários	Comentários adicionais sobre o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de diário) Tamanho máximo: 4.000
comments_and_work_notes	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (lista de diários) Tamanho máximo: 4.000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: Empresa [core_company]
cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados em empresa para empresa. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]
contato_local_hora	Horário local de contato. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 70
contato_time_zone	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contato_tipo	Método pelo qual o caso foi relatado inicialmente. Valores possíveis: • bate-papo • e-mail • telefone • social • web Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Contrato [ast_contract]
correlação_display	Valor de exibição para o ID de correlação. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
correlation_id	Identificador de correlação. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 100
plano_de_entrega	Sys_id do plano de execução primário deste caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
entrega_tarefa	Sys_id da tarefa do plano de execução. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]
descrição	Descrição detalhada do problema associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
duração	Duração da conta do cartão de crédito. Retornado como um valor numérico. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
end_date	Data em que a conta do cartão de crédito termina. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, um ativo, uma conta ou um contrato. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: direito [service_entitlement]
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: Normal • 1: Moderado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• 2: Alto • 3: atrasado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres
siga_o_sol	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítico ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso deve ser entregue para acompanhamento global • falso: o caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: booliano Padrão: falso
acompanhamento	Data e hora da próxima ação de acompanhamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
group_list	Lista de sys_ids dos registros de grupo associados ao caso. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000 Tabela: Grupo [sys_user_group]
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
iniciada_como_solicitação	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • verdadeiro: consulta iniciada pelo cliente. • falso: a consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis: • verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: booliano Padrão: falso
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: local [cmn_location]
ANS_feito	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido de acordo com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi resolvido de acordo com o ANS. • falso: o caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
anotações_para_comentários	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis: • verdadeiro: anotações de resolução, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • falso: as anotações de resolução nos comentários não são necessárias Tipo de dados: booliano
notificar	Método a ser usado para notificar o contato/consumidor. Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: usuário [sys_user]
pedido	Define algumas ordenações/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
parceiro_contato	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado • 4: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • verdadeiro: sendo monitorado proativamente. • falso: não está sendo monitorado. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: problema [problema]
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Modelo de Produto [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: cadeia de caracteres
reatribuição_conta	Número de vezes em que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável por levar o caso adiante. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Padrão: 0
rejeição_ir para	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]
valor_req_limit	Limite de crédito solicitado pelo cliente. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
resolution_code	Estado de resolução do caso, como "Resolvido - Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecida". Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
resolvido_em	Data e hora em que o caso foi resolvido. Tipo de dados: cadeia de caracteres
resolvido_por	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: usuário [sys_user]
rota_reason	Motivo pelo qual o caso foi roteado para um designado diferente. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
definição_de_serviço	Sys_id da definição de serviço associado a esta conta. Localizado na tabela de definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Oferta de serviço [service_offering]
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 160

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000 Tabela: habilidade [cmn_skill]
atraso_devido	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]
produto_vendido	Sys_id da conta do cartão de crédito do cliente. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fase	Fase do caso, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documentos, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data de início do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
estado	Estado atual do caso. Valores possíveis: • 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
subcategoria	Subcategoria de caso. Valores possíveis: 0: pergunta Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 0
suporte_manager	Sys_id do gerente do CSM atribuído ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: usuário [sys_user]
driver_sincronizador	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • verdadeiro: o driver está sincronizado • falso: o driver não está sincronizado Tipo de dados: booliano
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255 Padrão: /

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
número_efetivo_tarefa	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número de UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
tempo_trabalhado	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (temporizador) Tamanho máximo: 40
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]
mediante_aprovação	Ação a ser tomada se o caso for aprovado. Valores possíveis: • fazer_nada • prosseguir Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Padrão: prosseguir
mediante_rejeitar	Ação a ser tomada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: • Cancelar • goto Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: cancelar
urgência	Urgência do caso. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada adicional do usuário. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada do usuário) Tamanho máximo: 4.000
variáveis	Pares de nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (variáveis) Tamanho máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]
fim_trabalho	Data e hora em que o trabalho foi encerrado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
notas_de_trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de diário) Tamanho máximo: 4.000
lista_anotações_trabalho	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
início_trabalho	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Documento de entrada [sn_bom_document_inbound_document]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao documento. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
ativo	Sinalizador que indica se o documento está ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: o documento está ativo • falso: o documento está inativo Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
caso	Sys_id do caso associado ao documento. Localizado na tabela Caso [sn_customerservice_case]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
categoria	Sys_id da categoria associada ao documento, como comprovante de endereço ou comprovante de renda. Localizado na tabela Categoria [sn_bom_document_category]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente	Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este documento. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente_documento	Sys_id do documento armazenado em relação ao ID do cliente/conta. Localizado na tabela Documento do cliente [sn_bom_document_customer_document]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
adiado_para	Data até que o envio do documento possa ser adiado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
definição_categoria	Sys_id da categoria de definição, que define o relacionamento entre a definição do documento e a categoria do documento. Localizado na tabela Categoria de definição [sn_bom_document_definition_has_category]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
doc_type	Sys_id do tipo de documento. Por exemplo, se a categoria do documento for Prova de endereço, o *doc_type* poderá ser uma conta de serviço público ou uma carteira de motorista. Localizado na tabela Tipo [sn_bom_document_type]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
obrigatória	Sinalizador que indica se o documento associado é obrigatório para enviar a solicitação de empréstimo. Valores possíveis: • verdadeiro: obrigatório • falso: opcional Tipo de dados: booliano
nome	Nome do documento, como contracheque ou passaporte. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 120
status	Status atual do documento. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• cancelado(a) • adiamento solicitado • adiamento aprovado • adiamento rejeitado • exceção solicitada • exceção aprovada • não enviado • exceção rejeitada • enviado • verificado Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 20
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
account_number	Número da conta do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso está ativo • falso: o caso está encerrado Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
escala_conta_ativa	Sys_id do registro de escalação de conta ativa associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: escalação [sn_customerservice_escalation]
escalação_ativa	Sys_id do registro de escalação ativo associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: escalação [sn_customerservice_escalation]
atividade_vencida	Data em que o caso associado deve ser concluído. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
adicional_designado_lista	Lista dos sys_ids das pessoas adicionais (diferente do designado primário) que foram atribuídas à conta. Tipo de dados: matriz Tamanho máximo: 4.000 Tabela: usuário [sys_user]
valor_pago	Valor total pago no empréstimo. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • cancelado(a) • duplicado • não solicitado • não é necessário • rejeitado • solicitado Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: não solicitado
aprovação_histórico	Lista de todas as aprovações associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (diário) Tamanho máximo: 4.000
aprovação_conjunto	Data e hora em que a ação associada foi aprovada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: ativo [alm_asset]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
assign_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no parâmetro *assigned_to*. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
assigned_to	Tipo de dados: cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fechamento_automático	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi encerrado automaticamente • falso: o caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: booliano Padrão: falso
data_falência	Data em que o cliente associado declarou falência. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias úteis e semanas de trabalho necessários para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (Duração) Tamanho máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Serviço [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas de calendário que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (Duração) Tamanho máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 300
relatório_do_caso	Sys_id do relatório de caso associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
categoria	Categoria de caso. Valores possíveis: • 0: pergunta • 1: Problema • 2: Recurso Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
causado_por	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
check_number	Número do cheque do cliente usado para fazer um pagamento de empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que encerrou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: item de configuração [cmdb_ci]
comentários	Comentários adicionais sobre o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de diário) Tamanho máximo: 4.000
comments_and_work_notes	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (lista de diários) Tamanho máximo: 4.000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Empresa [core_company]
cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados em empresa para empresa. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]
contato_local_hora	Horário local de contato. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 70
contato_time_zone	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contato_tipo	Método pelo qual o caso foi relatado inicialmente. Valores possíveis: • bate-papo • e-mail • telefone • social • web Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Contrato [ast_contract]
ação_corretiva	Ação que o cliente está executando para corrigir a infração de empréstimo atual, como fazer um pagamento ou pacote corretivo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
correlação_display	Valor de exibição para o ID de correlação. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
correlation_id	Identificador exclusivo para conteúdo extraído de um sistema externo. Usado no acompanhamento de atualizações contínuas do conteúdo como parte da integração. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
crédito_serviço	Sys_id do caso de serviço de crédito associado. Localizado na tabela Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
conta_débito	Sys_id de uma conta poupança associada. Localizado na tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
débito_general_ledger_account	Conta do razão geral em que os fundos são estacionados se o modo de pagamento for dinheiro ou cheque. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
adiamento_opção	Opção de adiamento de pagamento, como interromper reembolsos, somente pagamentos de juros e reembolsos menores. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
adiamento_período	Período de tempo para a opção de adiamento selecionada, como 30 dias, 60 dias, 90 dias e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
adiamento_reason	Motivo pelo qual o adiamento está sendo implementado, como dificuldades financeiras, mudança de emprego, condição médica e outros. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
plano_de_entrega	Sys_id do plano de execução primário deste caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
entrega_tarefa	Sys_id da tarefa do plano de execução. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]
descrição	Descrição detalhada do problema associado ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
end_date	Data de término do empréstimo ou de uma atividade associada, como um período de adiamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, um ativo, uma conta ou um contrato. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: direito [service_entitlement]
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: Normal • 1: Moderado • 2: Alto • 3: atrasado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
valor_taxa	Valor da taxa que foi aplicado à conta associada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
taxa_tratamento	Tratamento da taxa identificada em *fee_amount*, como isenção ou cobrança. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
valor_escrita_de_taxa	Valor das taxas que foram baixadas para esta conta. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres
siga_o_sol	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítico ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso deve ser entregue para acompanhamento global • falso: o caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: booliano Padrão: falso
acompanhamento	Data e hora da próxima ação de acompanhamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
fundo_origem	Origem dos fundos para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
group_list	Lista de sys_ids dos registros de grupo associados ao caso. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: Grupo [sys_user_group]
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
iniciada_como_solicitação	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • verdadeiro: consulta iniciada pelo cliente. • falso: a consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
interesse_pendente	Valor de juros que ainda não foi pago neste empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
valor_de_escrita_de_interesse	Valor de juros que foi baixado neste empréstimo Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
data_julgamento	Data em que a decisão judicial foi decidida sobre este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: booliano Padrão: falso
last_repayment_amount	Valor do último pagamento feito neste empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
last_repayment_date	Data do pagamento mais recente feito neste empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
valor_empréstimo	Valor do empréstimo para o qual o cliente está buscando perdão. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
motivo_do_perdão_do_empréstimo	Motivo do perdão do empréstimo, como dificuldades financeiras, mudança de emprego, condição médica ou outros. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
transação_empréstimo	Sys_id da transação de perdão de empréstimo associada a este empréstimo. Localizado na tabela Transação [sn_bom_loan_transaction]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: local [cmn_location]
ANS_feito	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido de acordo com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• verdadeiro: o caso foi resolvido de acordo com o ANS. • falso: o caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
modo_de_pagamento	Método usado para fazer o pagamento mais recente, como dinheiro, cheque, débito, conta bancária do próprio cliente ou conta de débito mantida por outro banco. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
anotações_para_comentários	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis: • verdadeiro: anotações de resolução, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • falso: as anotações de resolução nos comentários não são necessárias Tipo de dados: booliano
notificar	Método a ser usado para notificar o contato/ consumidor. Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: usuário [sys_user]
pedido	Define algumas ordenações/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
outras_cargas	Valor de quaisquer outras cobranças aplicadas ao empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
other_charges_write_off_amount	Valor de outras cobranças que foram baixadas para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
excelente_fee	Valor de quaisquer taxas pendentes cobradas para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
parceiro_contato	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]
detalhes_pagamento	Sys_id dos detalhes de pagamento associados a este empréstimo. Localizado na tabela Transação [sn_bom_loan_transaction].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
pagamento_status	Status do pagamento devido no momento, como pago ou não pago. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
pré-pagamento_valor	Valor a ser pré-pago neste empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
principal_pendente	Valor total do principal atualmente pendente do empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
principal_write_off_amount	Valor total do principal que foi baixado para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado • 4: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • verdadeiro: sendo monitorado proativamente. • falso: não está sendo monitorado. Tipo de dados: booliano Padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Localizado na tabela Problema [problema]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Modelo de Produto [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: cadeia de caracteres
reatribuição_conta	Número de vezes em que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável por levar o caso adiante. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
rejeição_ir para	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]
restante_tratamento_do_empréstimo	Como lidar com o saldo do empréstimo pendente após a aplicação de um valor de pré-pagamento, como mudar parcela, mudar prazo do empréstimo ou nenhuma mudança. Tipo de dados: cadeia de caracteres
observações	Observações do cliente com base na atividade da conta. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 2.000
serviço_corretivo	Sys_id da empresa que está sendo usada para serviços corretivos para este empréstimo. Localizado na tabela Serviço [cmdb_ci_service]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
reembolso_valor	Valor total que foi reembolsado no empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
reembolso_valor_devido	Valor total do empréstimo pendente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 20
reembolso_vencimento_data	Data em que o próximo pagamento vence. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
report_to_credit_bureau	Sinalizador que indica se o status do empréstimo deve ser relatado para as agências de crédito. Valores possíveis: • verdadeiro: deve ser relatado. • falso: não precisa ser relatado. Tipo de dados: booliano
resolution_code	Estado de resolução do caso, como "Resolvido - Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecida". Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
resolvido_em	Data e hora em que o caso foi resolvido. Tipo de dados: cadeia de caracteres
resolvido_por	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: usuário [sys_user]
rota_reason	Motivo pelo qual o caso foi roteado para um designado diferente. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
número_roteamento	Número de roteamento do cheque usado para fazer um pagamento no empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
definição_de_serviço	Sys_id da definição de serviço associado a esta conta. Localizado na tabela de definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Oferta de serviço [service_offering]
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 160
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000 Tabela: habilidade [cmn_skill]
atraso_devido	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]
produto_vendido	Sys_id da conta de empréstimo do cliente. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fase	Fase da consulta, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documento, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data de início do empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
estado	Estado atual do caso. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1
subcategoria	Subcategoria de caso. Valores possíveis: 0: pergunta Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 0
suporte_manager	Sys_id do gerente do CSM atribuído ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: usuário [sys_user]
driver_sincronizador	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • verdadeiro: o driver está sincronizado • falso: o driver não está sincronizado Tipo de dados: booliano
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255 Padrão: /
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
número_efetivo_tarefa	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número de UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
tempo_trabalhado	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (temporizador) Tamanho máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
valor_total_pendente	Valor total do empréstimo, incluindo principal, juros, quaisquer taxas ou débitos sobre o empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
total_write_off_amount	Valor total que foi baixado para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]
mediante_aprovação	Ação a ser tomada se o caso for aprovado. Valores possíveis: • fazer_nada • prosseguir Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: prosseguir
mediante_rejeitar	Ação a ser tomada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: • Cancelar • goto Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: cancelar
urgência	Urgência do caso. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada adicional do usuário. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada do usuário) Tamanho máximo: 4.000
variáveis	Pares de nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (variáveis) Tamanho máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]
fim_trabalho	Data e hora em que o trabalho foi encerrado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
notas_de_trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de diário) Tamanho máximo: 4.000
lista_anotações_trabalho	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
início_trabalho	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
write_off_option	Tipo de baixa do empréstimo, como baixa total ou baixa parcial. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Tabela Hipoteca [sn_bom_mortgage]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
accrued_interest	Valor dos juros acumulados da hipoteca na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está ativa no momento. • falso: a conta está inativa. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
valor	Valor da hipoteca sancionado. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar a hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
abr	Taxa percentual anual da hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
saldo	Saldo pendente na hipoteca. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
moeda_base	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
encerramento_data	Data em que a conta hipotecária foi encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cliente	Sys_id do registro do consumidor primário associado à hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
co-signatário	Sys_id do registro do consumidor do co-signatário associado à hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da instalação vinculada à hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
cliente_classe	Classificação de forma livre do cliente, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
dias_passados_vencidos	Número de dias em que o pagamento da hipoteca atual está atrasado. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
inadimplência_status	Sinalizador que indica se a conta está inadimplente no momento. Valores possíveis: • Sim • Não Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
valor_desembolsado	Valor total de dinheiro que foi emprestado pelo cliente associado. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta hipoteca em um sistema externo de gestão de documentos. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
end_date	Data ou o fim da hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta hipotecária com um registro em um sistema externo, como um ID de seguro hipotecário. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
federal_backed_load	Sinalizador que indica se a hipoteca associada é garantida pelo governo federal. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	• Sim: com suporte federal • Não: não tem suporte federal Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
período_de carência_para_repagamento	Número de dias que um cliente tem após a data de vencimento para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
fiador	Sys_id da pessoa que está garantindo a hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
taxa_de_juros	Taxa de juros atual da hipoteca. Tipo de dados: número (vírgula flutuante) Tamanho máximo: 40
interesse_tipo	Tipo de juros associado à hipoteca, como fixo ou flutuante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
está_emprestado_insured	Sinalizador que indica se a conta está segurada. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está segurada. • falso: a conta não está segurada. Tipo de dados: booliano
last_payment_amount	Valor do pagamento mais recente feito pelo cliente. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
data_último_pagamento	Data do pagamento mais recente feito pelo cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
last_reviewed_on	Data em que a hipoteca foi revisada pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
classificação_empréstimo	Classificação da hipoteca, como ativos padrão, abaixo do padrão, suspeitos ou com perda. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
data_maturidade	Data em que a hipoteca vence. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
data_término_moratória	Data de término de qualquer moratória imposta (suspensão de pagamento). Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
moratória_período	Período durante o qual o cliente tem uma suspensão do pagamento da hipoteca, como 6 meses, 1 ano, 2 anos e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
moratória_início_data	Data em que o cliente suspendeu os pagamentos da hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa responsável pela hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
next_review_on	Data em que a hipoteca será revisada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
no_de_parcelas	Número de pagamentos devidos na hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
no_of_installment_deferrals_feita	Número de vezes que o cliente adiou o pagamento da hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
open_date	Data em que a conta hipotecária foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
primário_produto_vendido	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
pendentes_parcelas	Número de pagamentos restantes na hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
pré-pagamento_permitido	Sinalizador que indica se a hipoteca permite pré-pagamentos. Valores possíveis: • Sim: pré-pagamentos permitidos • Não: pré-pagamentos não permitidos Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
principal_balance	Valor do principal da hipoteca restante. Tipo de dados: número (moeda)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 20
Produto	Sys_id do modelo de produto da hipoteca. Localizado na tabela Modelo de Produto [cmdb_model]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
finalidade	Como os fundos da hipoteca serão usados pelo cliente, como capital de giro ou compra de equipamentos. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou assistido pelo banco) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
avaliação_risco	Risco associado à conta do cartão de crédito. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
rollover_mode	Método no qual um cliente pode estender a hipoteca, como transferência automática ou transferência manual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
rollover_possível	Sinalizador que indica se o valor devido na hipoteca pode ser transferido no futuro. Valores possíveis: • Sim: transferência possível • Não: não qualificado para substituição Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
secundário_consumidor	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
source_channel	Origem dos negócios do cliente, como corretor ou referência do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data de início da hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
declaração_frequência	Frequência de extratos enviados ao cliente, como mensal, trimestral, bi-anual ou anual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
modo_declaração	Método pelo qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou online. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Nome da entidade que criou este registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro foi criado originalmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Identificador exclusivo do domínio associado ao registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes que o registro foi atualizado. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Nome da entidade que atualizou este registro pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o registro foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
termo	Número de termos associados à hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso está ativo • falso: o caso está encerrado Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
escala_conta_ativa	Sys_id do registro de escalação de conta ativa associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: escalação [sn_customerservice_escalation]
escalação_ativa	Sys_id do registro de escalação ativo associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: escalação [sn_customerservice_escalation]
atividade_vencida	Data em que o caso associado deve ser concluído. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
adicional_designado_lista	Lista dos sys_ids das pessoas adicionais (diferente do designado primário) que foram atribuídas à conta. Tipo de dados: matriz Tamanho máximo: 4.000 Tabela: usuário [sys_user]
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • cancelado(a) • duplicado • não solicitado • não é necessário • rejeitado • solicitado Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: não solicitado
aprovação_histórico	Lista de todas as aprovações associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (diário) Tamanho máximo: 4.000
aprovação_conjunto	Data e hora em que a ação associada foi aprovada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso. Localizado na tabela Ativo [alm_asset]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
assign_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no parâmetro *assigned_to*. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
assigned_to	Tipo de dados: cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fechamento_automático	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi encerrado automaticamente • falso: o caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: booliano Padrão: falso
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias úteis e semanas de trabalho necessários para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (Duração) Tamanho máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Serviço [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas de calendário que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (Duração)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 300
relatório_do_caso	Sys_id do relatório de caso associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
categoria	Categoria de caso. Valores possíveis: • 0: pergunta • 1: Problema • 2: Recurso Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 1
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
causado_por	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Localizado na tabela Solicitação de mudança [change_request]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que encerrou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: item de configuração [cmdb_ci]
comentários	Comentários adicionais sobre o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de diário) Tamanho máximo: 4.000
comments_and_work_notes	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (lista de diários) Tamanho máximo: 4.000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Empresa [core_company]
cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados em empresa para empresa. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato_local_hora	Horário local de contato. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 70
contato_time_zone	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contato_tipo	Método pelo qual o caso foi relatado inicialmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Valores possíveis: • bate-papo • e-mail • telefone • social • web Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Contrato [ast_contract]
conta_correta	Número da conta para a qual o pagamento deveria ter sido enviado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
correto_beneficiário	Nome corrigido do beneficiário para quem o pagamento deveria ter sido enviado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
roteamento_correto	Número de roteamento corrigido da conta à qual o pagamento será aplicado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
correlação_display	Valor de exibição para o ID de correlação. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
correlation_id	Identificador exclusivo para conteúdo extraído de um sistema externo. Usado no acompanhamento de atualizações contínuas do conteúdo como parte da integração. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
motivo_cliente	Motivo pelo qual o cliente está fazendo a consulta de pagamento, como número de conta incorreto, código

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	de classificação incorreto, valor incorreto, pagamento recorrente não cancelado e outros. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
plano_de_entrega	Sys_id do plano de execução primário deste caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
entrega_tarefa	Sys_id da tarefa do plano de execução. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]
descrição	Descrição detalhada do problema associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, um ativo, uma conta ou um contrato. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: direito [service_entitlement]
error_type	Tipo de erro que ocorreu, como erro do cliente ou erro do banco. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: Normal • 1: Moderado • 2: Alto • 3: atrasado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta consulta de pagamento para um registro em um sistema externo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
siga_o_sol	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítico ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso deve ser entregue para acompanhamento global • falso: o caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: booliano Padrão: falso
acompanhamento	Data e hora da próxima ação de acompanhamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
group_list	Lista de sys_ids dos registros de grupo associados ao caso. Tipo de dados: matriz (lista)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 4.000 Tabela: Grupo [sys_user_group]
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
iniciada_como_solicitação	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • verdadeiro: consulta iniciada pelo cliente. • falso: a consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
is_attempted_recovery	Sinalizador que indica se o cliente tentou obter fundos desviados de volta, entrando em contato com o beneficiário a quem os fundos foram creditados incorretamente. Valores possíveis: • verdadeiro: tentativa de recuperação • falso: não é uma tentativa de recuperação Tipo de dados: booliano
é_internacional	Sinalizador que indica se esta consulta foi feita para uma transação de pagamento internacional. Valores possíveis: • verdadeiro: conta internacional • falso: conta doméstica Tipo de dados: booliano
is_recurring	Sinalizador que indica se esta consulta era para um pagamento recorrente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Valores possíveis: • verdadeiro: pagamento recorrente • falso: pagamento manual Tipo de dados: booliano
is_valid_claim	Sinalizador que indica se esta é uma declaração de consulta válida. Valores possíveis: • verdadeiro: sinistro válido • falso: sinistro inválido Tipo de dados: booliano
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis: • verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: booliano Padrão: falso
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: local [cmn_location]
ANS_feito	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido de acordo com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi resolvido de acordo com o ANS. • falso: o caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
anotações_para_comentários	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• verdadeiro: anotações de resolução, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • falso: as anotações de resolução nos comentários não são necessárias Tipo de dados: booliano
notificar	Método a ser usado para notificar o contato/consumidor. Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
pedido	Define algumas ordenações/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
outro_razão	Informações inseridas na caixa de texto **Outro motivo**. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
parceiro_contato	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]
processador_pagamento	Processador usado para lidar com o pagamento associado, como BACS, CHAP, Wire e SWIFT. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado • 4: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • verdadeiro: sendo monitorado proativamente. • falso: não está sendo monitorado. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: problema [problema]
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Modelo de Produto [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: cadeia de caracteres
reatribuição_conta	Número de vezes em que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável por levar o caso adiante. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
Conta_de_recebimento	Sys_id do registro da conta na qual os fundos foram creditados erroneamente. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
recebimento_contato	Somente casos baseados em empresa para empresa. Sys_id do contato associado à conta de recebimento. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente_recebimento	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa associada à conta de recebimento. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
recebimento_de_financial_conta	Sys_id da conta financeira para a qual os fundos foram enviados erroneamente. Localizado na tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
recebimento_transações	Lista de sys_ids de transações na conta financeira para a qual os fundos foram enviados erroneamente. Localizado na tabela Transação financeira [sn_bom_transaction]. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40.000
destinatário_banco	Sys_id do banco que recebeu fundos incorretamente. Localizado na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
tipo_destinatário	Tipo de destinatário, como interno (cliente do banco) ou externo (não um cliente do banco), que recebeu fundos incorretamente. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
rejeição_ir para	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
remetente_banco	Sys_id do banco que remeteu os fundos incorretamente. Localizado na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
resolution_code	Estado de resolução do caso, como "Resolvido - Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecida". Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
resolvido_at	Data e hora em que o caso foi resolvido. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
resolvido_por	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
rota_reason	Motivo pelo qual o caso foi roteado para um designado diferente. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
remetente_transações	Lista de sys_ids das transações da conta financeira dos remetentes que foram remetidas incorretamente. Localizado na tabela Transação financeira [sn_bom_transaction]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (lista) Tamanho máximo: 40.000
enviado_para_conta	Número da conta para a qual os fundos foram enviados erroneamente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
enviado_para_beneficiário	Nome do beneficiário para quem os fundos foram enviados erroneamente. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 250
enviado_para_roteamento	Número de roteamento ou código de classificação do banco para o qual os fundos foram enviados erroneamente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
definição_de_serviço	Sys_id da definição de serviço associado a esta conta. Localizado na tabela de definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Oferta de serviço [service_offering]
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 160
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000 Tabela: habilidade [cmn_skill]
atraso_devido	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]
produto_vendido	Sys_id da conta financeira do cliente de onde o pagamento foi enviado com erro. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
fase	Fase da consulta, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documento, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
estado	Estado atual do caso. Valores possíveis: • 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1
subcategoria	Subcategoria de caso. Valores possíveis: 0: pergunta Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 0
suporte_manager	Sys_id do gerente do CSM atribuído ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: usuário [sys_user]
driver_sincronizador	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • verdadeiro: o driver está sincronizado • falso: o driver não está sincronizado Tipo de dados: booliano
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255 Padrão: /
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
número_efetivo_tarefa	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número de UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
tempo_trabalhado	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (temporizador) Tamanho máximo: 40
total_valor	Valor total em moeda dos pagamentos que foram feitos por engano neste caso de consulta. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
transaction_id	Identificador de transação exclusivo para esta consulta de pagamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 150
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]
mediante_aprovação	Ação a ser tomada se o caso for aprovado. Valores possíveis: • fazer_nada • prosseguir Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: prosseguir
mediante_rejeitar	Ação a ser tomada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: • Cancelar • goto Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: cancelar
urgência	Urgência do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Valores possíveis: • 1: Alto • 2: médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada adicional do usuário. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada do usuário) Tamanho máximo: 4.000
variáveis	Pares de nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (variáveis) Tamanho máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]
fim_trabalho	Data e hora em que o trabalho foi encerrado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
notas_de_trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de diário) Tamanho máximo: 4.000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
lista_anotações_trabalho	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
início_trabalho	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Tabela Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
accrued_interest	Valor de juros acumulados na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está ativa no momento. • falso: a conta está inativa. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar a conta corrente. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 255
saldo	Valor atualmente na conta corrente. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
moeda_base	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
encerramento_data	Data em que a conta corrente foi encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente_classe	Classificação de forma livre do cliente, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
end_date	Data em que a conta corrente termina. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de cartão de crédito com um registro em um sistema externo, como um ID de seguro de cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
conta_de_crédito_de_interesse	Sys_id da conta de depósito associada a esta conta corrente. Localizado na tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
interest_rate_apy	Rendimento percentual anual da conta corrente. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
data_término_taxa_de_juros	Data de término da taxa de juros atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
data_início_taxa_de_juros	Data de início da taxa de juros atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa primária associada à conta corrente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
open_date	Data em que a conta corrente foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
outra_margem	Descontos preferenciais que são aplicáveis a uma categoria de clientes, como menores de idade ou seniores. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
primário_produto_vendido	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
Produto	Sys_id da conta corrente do cliente. Localizado na tabela Modelo de Produto [cmdb_model]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou assistido pelo banco) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
secundário_consumidor	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
source_channel	Origem dos negócios do cliente, como corretor ou referência do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data em que a conta corrente foi aberta. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
declaração_frequência	Frequência de extratos enviados ao cliente, como mensal, trimestral, bi-anual ou anual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
modo_declaração	Método pelo qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou online. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
status	Status atual da conta, como ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Tradução automática

Tabela Empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
accrued_interest	Valor de juros acumulados na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está ativa no momento. • falso: a conta está inativa. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
valor	Valor do empréstimo sancionado. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar o empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
abr	Taxa percentual anual para empréstimo pessoal. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
saldo	Saldo pendente do empréstimo. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
moeda_base	Sys_id da moeda base usada pelo empréstimo. Localizado na tabela Moeda [fx_currency].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
encerramento_data	Data em que a conta de empréstimo pessoal foi encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cliente	Sys_id do registro do consumidor primário associado ao empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
co-signatário	Sys_id do registro do consumidor do co-signatário associado ao empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da linha de crédito vinculada ao empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
cliente_classe	Classificação de forma livre de clientes, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
dias_passados_vencidos	Número de dias em que o pagamento do empréstimo atual está atrasado. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
inadimplência_status	Sinalizador que indica se a conta está inadimplente no momento. Valores possíveis: • Sim: a conta está inadimplente • Não: a conta não está inadimplente Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
valor_desembolsado	Valor total de dinheiro que foi emprestado pelo cliente associado. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta hipoteca em um sistema externo de gestão de documentos. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
end_date	Data de término do empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de empréstimo com um registro em um sistema externo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
federal_backed_load	Sinalizador que indica se o empréstimo associado é garantido pelo governo federal. Valores possíveis: • Sim: empréstimo com garantia federal • Não: não é um empréstimo garantido pelo governo federal Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
reembolso de carência_period_for	Número de dias que um cliente tem após a data de vencimento para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
fiador	Sys_id da pessoa que está garantindo o empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
taxa_de_juros	Taxa de juros atual do empréstimo. Tipo de dados: número (vírgula flutuante) Tamanho máximo: 40
interesse_tipo	Tipo de juros associado ao empréstimo, como fixo ou flutuante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
está_emprestado_insured	Sinalizador que indica se a conta está segurada. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está segurada. • falso: a conta não está segurada. Tipo de dados: booliano
last_payment_amount	Valor do pagamento mais recente feito no empréstimo. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
data_último_pagamento	Data do pagamento mais recente feito no empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
last_reviewed_on	Data em que o empréstimo foi revisado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
classificação_empréstimo	Classificação do empréstimo, como ativos padrão, abaixo do padrão, suspeitos ou com perda. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
data_maturidade	Data em que o empréstimo vence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
data_término_moratória	Data de término de qualquer moratória imposta (suspensão de pagamento). Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
moratória_período	Período durante o qual o cliente tem uma suspensão do pagamento do empréstimo, como 6 meses, 1 ano, 2 anos e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
moratória_início_data	Data em que o cliente suspendeu os pagamentos do empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa responsável pelo empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
next_review_on	Data em que o empréstimo será revisado. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
no_de_parcelas	Número de pagamentos devidos no empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
no_of_installment_deferrals_feita	Número de vezes que o cliente adiou o pagamento do empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
open_date	Data em que a conta de empréstimo pessoal foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
primário_produto_vendido	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
pendentes_parcelas	Número de pagamentos restantes no empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
pré-pagamento_permitido	Sinalizador que indica se o empréstimo permite pré-pagamentos. Valores possíveis: • Sim: pré-pagamentos permitidos • Não: pré-pagamentos não permitidos Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
principal_balance	Valor do principal do empréstimo restante. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Modelo de Produto [cmdb_model]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
finalidade	Como os fundos do empréstimo serão usados pelo cliente, como capital de giro ou compra de equipamentos. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou assistido pelo banco) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
avaliação_risco	Risco associado a esta conta de empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
rollover_mode	Método pelo qual um cliente pode estender o empréstimo, como transferência automática ou transferência manual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
rollover_possível	Sinalizador que indica se o saldo devedor do empréstimo pode ser transferido no futuro. Valores possíveis: • Sim: a transferência está disponível • Não: a transferência não está disponível Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
secundário_consumidor	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
source_channel	Origem dos negócios do cliente, como corretor ou referência do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data de início do empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
declaração_frequência	Frequência de extratos enviados ao cliente, como mensal, trimestral, bi-anual ou anual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
modo_declaração	Método pelo qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou online. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Nome da entidade que criou este registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro foi criado originalmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Identificador exclusivo do domínio associado ao registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do registro de empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes que o registro foi atualizado. Tipo de dados: número (inteiro)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Nome da entidade que atualizou este registro pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o registro foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
termo	Número de termos associados ao empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Implementando Análise da plataforma soluções

A Solução Análise da plataforma contém conteúdo Performance Analytics pré-empacotado que você pode usar com outros produtos Now Platform. A solução fornece visualizações de dados que ajudam a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor de seus autoatendimentos.

Funções e tarefas necessárias

As funções e tarefas a seguir estão associadas a esta Solução Análise da plataforma :

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta Solução Análise da plataforma e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.
- Performance Analytics visualizador (pa_viewer): exibe painéis do Performance Analytics.

Informações relacionadas

Soluções de análise e relatório

Ativar a solução de análise e emissão de relatórios para Operações de serviços financeiros (FSO)

Ative a aplicação do pacote de conteúdo ServiceNow Store para o Análise da plataforma.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Procure Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta HI e a instância precisam fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instalação de um produto da ServiceNow no ServiceNow Store.
3. Pesquise `Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO`.
4. Instale a aplicação.

Painel de operações de depósito comercial

Com o painel Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para solicitações de serviço de depósito recebidas para seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de depósito, ver tendências e detalhar em uma única exibição.

Importante: O painel Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Para qualquer período de tempo especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de depósito.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_deposit_b2b.manager, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros

Para acessar o painel Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de depósito** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de depósito** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros casos de uso de painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de depósito	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de depósito e executar as seguintes tarefas: • Monitorar os casos de depósito em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitorar as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de depósito • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhar os detalhes de um caso de serviço de depósito
Administrador de depósito	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Depósito B2B.Casos criados de originação de conta de depósito

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito.

Depósito B2B.Casos criados de adição de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Depósito B2B.Casos criados de adição de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar débito automático.

Depósito B2B.Casos criados de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Cancelar débitos automáticos.

Depósito B2B.Casos criados por modificação de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Modificar débito automático.

Depósito B2B.Casos criados de débito automático com falha

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Falha no débito automático.

Depósito B2B.Casos criados de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito.

Depósito B2B.Casos em aberto de modificação de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Modificar débito automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depósito B2B.Casos em aberto de origem de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito.

Depósito B2B.Casos em aberto de adição de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar débito automático.

Depósito B2B.Casos em aberto de débito automático com falha

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Falha no débito automático.

Depósito B2B.Casos em aberto de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Cancelar débitos automáticos.

Depósito B2B.Casos em aberto de adição de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Depósito B2B.Casos em aberto de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito.

Depósito B2B.Número de casos encerrados de fechamento de conta corrente

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta corrente comercial.

Depósito B2B.Número de casos encerrados de fechamento de conta poupança

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta poupança corporativa.

Depósito B2B.Número de casos de contas-correntes encerradas originadas

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que a conta de depósito é uma conta-corrente corporativa.

Depósito B2B.Número de casos encerrados de origem de conta poupança

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito e a conta de depósito é Conta-poupança comercial.

Depósito B2B.Número de casos criados de poupança

Número de casos de depósito criados hoje em que a conta de depósito é Conta poupança corporativa e o serviço de depósito não é Originar conta de depósito nem Fechar conta de depósito.

Depósito B2B.Número de casos criados de conta corrente

Número de casos de depósito criados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente corporativa e o serviço de depósito não é Originar conta de depósito nem Fechar conta de depósito.

Depósito B2B.Número de casos em aberto

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o detalhamento é Idade.

Depósito B2B.Número de casos encerrados

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje com os detalhamentos de Idade e Serviço.

Depósito B2B.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de depósito que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Depósito B2B.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de depósito encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Depósito B2B.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de depósito em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Depósito B2B.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que uma porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Depósito B2B.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de depósito naquele dia com os detalhamentos de Idade e Serviço.

Depósito B2B.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para fechar os casos de depósito em que o detalhamento é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B
 Deposit.Number of closed cases]
```

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Painel Operações de empréstimo comercial

Com o painel Financial Services Business Loan Operations, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa para casos de empréstimo empresarial. Você pode monitorar o status dos casos de empréstimo, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição.

Importante: O painel Financial Services Business Loan Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Este painel é ativado automaticamente quando você instala a aplicação Financial Services Business Loan Operations.

Para qualquer período de tempo especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de empréstimo.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_loan_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar os painéis de Financial Services Business Loan Operations

Para acessar o painel Financial Services Business Loan Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerente de empréstimo	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de empréstimo corporativo e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar todos os casos em aberto por agente e idade dos casos • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Detalhar os detalhes de uma categoria
Administrador de empréstimo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de casos em aberto com ANS violados

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS em um dia específico. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

Número médio de casos em aberto por agente

Número médio de casos em aberto de um agente em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Idade média dos casos em aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias em um dia especificado. A pontuação de cada serviço é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Número de novos casos

Detalhamento dos novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos três meses. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_loan_b2b_service].

Tempo médio de encerramento de casos

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed
cases]] / 24
```

Detalhamentos

- Agente
- Grupo de agentes
- Idade
- Serviço

Painel do painel de Operações de ciclo de vida dos negócios

Com o painel Operações de ciclo de vida de negócios, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para os casos de ciclo de vida de negócios.

Importante: O painel Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de ciclo de vida, ver tendências e detalhar em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de ciclo de vida.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_clo_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_clo_b2b.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Para acessar o painel Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até *Business Lifecycle* > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de ciclo de vida do cliente** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros

Usuário	Uso do painel
Gerente de conta	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de ciclo de vida de negócios e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar todos os casos em aberto de acordo com o agente e a idade • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo em 30 dias • Detalhar os detalhes de uma categoria
Administrador da conta	Precisa executar todas as tarefas do gerente de contas e personalizar exibições.

Indicadores

Casos em aberto - ANS violado

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS. Os dados são calculados de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

Casos em aberto - ANS prestes a ser violado

Número médio de casos em aberto que estão prestes a violar um ANS. Os dados para este indicador são coletados da tabela [task_sla].

Casos em aberto por idade

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias. Os dados são calculados de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Tempo Médio para Encerramento nos Últimos 30 Dias

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of
 closed cases]]
```

Novos casos vs. Casos Encerrados

Detalhamento dos novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes versus os casos encerrados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado

Número de casos em que os ANS foram atendidos versus os casos em que os ANS foram violados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações de ciclo de vida de negócios.

Filtros disponíveis no painel Operações de ciclo de vida de negócios

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para os Business Lifecycle casos.
Serviço	Lista	Busca os registros de todos os Business Lifecycle casos.

Painel da Gestão de reclamações

Com o painel Financial Services Complaint Management, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo em relação às reclamações que foram recebidas sobre seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de reclamação, ver tendências e detalhar em uma única exibição.

Importante: O painel Financial Services Complaint Management foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de reclamação.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_compl.manager, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_bom_compl.admin, necessário para editar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar os painéis de Financial Services Complaint Management

Para acessar o painel Financial Services Complaint Management, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Gestão de reclamações** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Gestão de reclamações** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Financial Services Complaint Management

Usuário	Uso do painel
Gerente de reclamações	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de reclamação e executar as seguintes tarefas: • Monitorar os casos de reclamação em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitorar o volume dos casos de reclamação para cada categoria de reclamação e sua tendência • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos para cada categoria • Detalhar os detalhes de uma categoria de reclamação
Administrador de reclamação	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de reclamação em aberto nos últimos sete dias que violaram um ANS.

Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de reclamação em aberto em que o percentual de ANS decorrido nos últimos seis dias é maior que 80%.

Número de casos em aberto

Detalhamento dos casos de reclamação em aberto nos últimos sete dias com os detalhamentos de Idade e Tipo.

Número de novos casos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de novos casos de reclamação abertos hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos que foram criados versus o número de casos que foram encerrados nos últimos sete dias.

Tempo médio para encerrar o caso

Detalhamento do número médio de horas para encerrar casos de reclamação por tipo de reclamação. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Complaint.Number of closed cases]
```

Número de casos encerrados com ANS

Número de casos que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS nos últimos sete dias.

Número de casos encerrados

Detalhamento dos casos de reclamação que foram encerrados hoje com os detalhamentos de tipo e categoria.

Detalhamentos

- Idade
- Categoria
- Tipo

Visualizações de dados

A tabela a seguir mostra as visualizações de dados disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management.

Visualizações de dados disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos encerrados – 10 principais categorias de reclamação	Barra horizontal	Caso de Reclamação [sn_bom_compl_service]	Detalhamento das dez principais categorias de reclamação que têm o número máximo de casos encerrados (em ordem decrescente) nos últimos seis meses.

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para casos de reclamação.
Categoria de reclamação	Escolha	Mostra todas as categorias de reclamação ativas para a tabela Serviço de reclamação [sn_bom_compl_service].
Tipo de reclamação	Escolha	Mostra todos os tipos de reclamação ativos para a tabela Serviço de reclamação [sn_bom_compl_service].

Sinistros de linhas comerciaisPainel do

Com o painel Sinistros de linhas comerciais, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice pessoal que foram recebidas para seus serviços de seguro.

O painel Sinistros de linhas comerciais permite monitorar o status dos casos de sinistro, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de sinistro.

Para acessar o painel Sinistros de linhas comerciais, navegue até **Tudo** > **Sinistros de linhas comerciais** > **Painel**.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_claim_cml.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Sinistros de linhas comerciais

Usuário	Uso do painel
Gerente de sinistros de linhas comerciais	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de sinistro e executar as seguintes tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do painel Sinistros de linhas comerciais

Usuário	Uso do painel
	• Monitorar todos os casos de sinistro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de sinistro e sua tendência • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos de um representante, processador ou grupo
Administrador de sinistros de linhas comerciais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Commercial Claim.Número de casos negados

Número de casos de sinistro comercial que foram rejeitados e encerrados hoje.

Commercial Claim.Número de casos em aberto

Número diário de casos de sinistro comercial em aberto.

Commercial Claim.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de sinistro comercial naquele dia com detalhamentos de Fase e Serviço.

Commercial Claim.Número de casos encerrados

Número de casos de sinistro comercial que foram encerrados hoje com detalhamentos de Fase e Serviço.

Commercial Claim.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de sinistro comercial em aberto naquele dia em que uma porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Commercial Claim.Número de casos SIU encerrados

Número diário de casos de sinistros comerciais que foram encerrados pela unidade de investigações especiais (SIU).

Commercial Claim.Soma do pagamento total de sinistro

Número diário de pagamento do sinistro nos casos encerrados.

Commercial Claim.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de sinistros comerciais encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Commercial Claim: número de casos criados

Número de casos de sinistros comerciais em aberto que foram criados naquele dia.

Linhas comerciais.Número de casos em aberto de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de sinistro comercial em aberto naquele dia em que o serviço comercial é uma conta de cobertura de mudança de bop.

Commercial Claim.Número de casos encerrados dentro do ANS

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de sinistro comercial que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Porcentagem de ANS
- Commercial Claim.Idade
- Sinistro comercial.Conta
- Reivindicação comercial.Produto
- Sinistro comercial.Serviço
- Sinistro comercial.Fase

Painel do Serviços de linhas comerciais

Com o painel Serviços de linhas comerciais, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice pessoal que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: O painel Serviços de linhas comerciais foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

O painel Serviços de linhas comerciais permite monitorar o status dos casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_policy_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de linhas comerciais

Para acessar o painel Serviços de linhas comerciais, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de linhas comerciais** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Serviços de linhas comerciais** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do painel Serviços de linhas comerciais

Usuário	Uso do painel
Gerente de serviços de linhas comerciais	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de serviço de linhas comerciais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Serviços de linhas comerciais.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de linhas comerciais nesse dia com Fase e Detalhamentos de serviço.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados

Número de casos de linhas comerciais que foram encerrados hoje com Fase e Detalhamentos de serviço.

Linhas comerciais.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de linhas comerciais em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Linhas comerciais: número de casos criados de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de linhas comerciais que foram criados hoje em que o serviço de linhas comerciais é uma conta de cobertura de mudança de BOP.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas comerciais encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Linhas comerciais: número de casos em aberto contendo ANS violado

Número de casos de linhas comerciais em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Linhas comerciais.Número de casos em aberto de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de linhas comerciais em aberto naquele dia em que o serviço de linhas comerciais é uma conta de cobertura de mudança de bop.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos rejeitados pelo cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos que foram rejeitados por um cliente.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de linhas comerciais que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos que foram rejeitados pela seguradora ou pelo processador.

Detalhamentos

- Fase de caso de apólice
- Motivo de rejeição da apólice
- Serviço de apólice

Painel do ciclo de vida do cliente

Com o painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para os casos de ciclo de vida do cliente.

Importante: O painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de ciclo de vida do cliente, ver tendências e detalhar em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de ciclo de vida do cliente.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_clo.b2c_manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_clo.b2c_admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Para acessar o painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até *Client Lifecycle* > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > *Client Lifecycle* > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do painel Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros

Usuário	Uso do painel
Gerente de Conta	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real de Client Lifecycle casos e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar todos os casos em aberto de acordo com o agente e a idade • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Analise o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo em 30 dias • Detalhar os detalhes de uma categoria
Administrador de conta	Precisa executar todas as tarefas do gerente de contas e personalizar exibições.

Indicadores

Casos em aberto - ANS violado

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

Casos em aberto - ANS prestes a ser violado

Número médio de casos em aberto de um agente em um dia especificado. Os dados para este indicador são coletados da tabela [task_sla].

Casos em aberto por idade

Pontuação de detalhamento e tendência de casos em aberto por idade em dias. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Tempo Médio para Encerramento nos Últimos 30 Dias

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

```
 [[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number
 of closed cases]]
```

Novos casos vs. Casos Encerrados

Detalhamento dos novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes versus os casos encerrados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos em que os ANS foram atendidos versus os casos em que os ANS foram violados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Detalhamentos

Idade.

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Client Lifecycle.

Filtros disponíveis no painel Client Lifecycle

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para os Client Lifecycle casos.

Painel do Gestão de disputas

Com o painel Gestão de disputas, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de cartão que foram recebidas para seus serviços financeiros.

Importante: O painel Gestão de disputas foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de serviço de cartão em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de cartão.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_credit_card.dispute_manager, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_bom_credit_card.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Gestão de disputas

Para acessar o painel Gestão de disputas, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações com cartão** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações com cartão** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Uso do painel
Gerente de contestação de cartão	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de contestação e executar as seguintes tarefas: • Monitorar os casos de contestação em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitorar as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de contestação • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhar os detalhes de um caso de serviço de contestação
Administrador de cartão de crédito	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Card Dispute.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de contestação que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Card Dispute.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de contestação em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Card Dispute.Número de tarefas de estorno

Número de tarefas em que a contestação foi um estorno.

Card Dispute.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de contestação naquele dia com detalhamentos de Idade e Serviço.

Card Dispute.Número de casos em aberto

Número de casos de contestação em aberto naquele dia em que o detalhamento é Idade.

Card Dispute.Número de baixa da contestação

Número de transações de contestação em que o resultado foi uma baixa.

Card Dispute.Número de estornos bem-sucedidos

Número de transações em que o resultado foi um estorno bem-sucedido.

Card Dispute.Número de casos encerrados

Número de casos de contestação encerrados hoje em que os detalhamentos são Idade e Serviço.

Card Dispute.Número de casos encerrados com ANS violado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de contestação encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Card Dispute.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de contestação em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Card Dispute.Número de casos criados

Número de casos de contestação que foram criados hoje.

Detalhamentos

- Idade
- Rede de cartão
- Código de estorno
- Motivo da contestação
- Serviço

Painel do Serviços de seguro de vida em grupo

Com o painel Serviços de seguro de vida em grupo, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice de seguro em grupo que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: O painel Serviços de seguro de vida em grupo foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

O painel Serviços de seguro de vida em grupo permite monitorar o status dos casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_group_life.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de seguro de vida em grupo

Para acessar o painel Serviços de seguro de vida em grupo, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida em grupo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida em grupo** > **Painel**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Serviços de seguro de vida em grupo

Usuário	Uso do painel
Gerente de apólice de seguro de vida em grupo	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de apólice de seguro de vida em grupo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Group Life and Disability Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de linhas pessoais nesse dia com Fase e Detalhamentos de serviço.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados

Número de casos de seguro de vida em grupo que foram encerrados hoje com Fase e Detalhamentos de serviço.

Group Life and Disability Servicing.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de vida em grupo em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Group Life and Disability Servicing.Alterar informações de membros de vida em grupo

Número de casos de seguro de vida em grupo em que o serviço de apólice está alterando as informações do membro.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de seguro de vida em grupo encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de vida em grupo abertos naquele dia que violaram um ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de vida em grupo em aberto nesse dia.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos encerrados que foram rejeitados por clientes nos últimos 30 dias, em que a solução proposta pelo agente foi rejeitada.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de seguro de vida em grupo que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus os casos que violaram um ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos encerrados nos últimos 30 dias que foram rejeitados por um processador ou seguradora.

Group Life and Disability Servicing.Enviar documentos de apólice de vida em grupo

Número de casos de seguro de vida em grupo em que o serviço de apólice está enviando documentos de apólice.

Group Life and Disability Servicing.Atualizar apólice de vida em grupo

Número de casos de seguro de vida em grupo em que o serviço de apólice está atualizando uma apólice.

Detalhamentos

- Fase de caso de grupo
- Motivo da rejeição de vida em grupo
- Assistência de vida em grupo

Painel do Serviços de seguro de vida individual

Com o painel Serviços de seguro de vida individual, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice individual que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: O painel Serviços de seguro de vida individual foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

O painel Serviços de seguro de vida individual permite monitorar o status dos casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_indiv_life.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de seguro de vida individual

Para acessar o painel Serviços de seguro de vida individual, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida individual** > **Análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida individual** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Serviços de seguro de vida individual

Usuário	Uso do painel
Gerente de apólice de seguro de vida individual	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de seguro e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou indivíduo • Monitorar os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de apólice de vida individual	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Individual Life and Disability Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de linhas pessoais nesse dia com Fase e Detalhamentos de serviço.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados

Número de casos de seguro de vida individuais que foram encerrados hoje com Fase e Detalhamentos de serviço.

Individual Life and Disability Servicing.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de seguro de vida individual em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de seguro de vida individuais encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto com ANS violado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de seguro de vida individual em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto

Número de casos de vida individual em aberto nesse dia.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos encerrados que foram rejeitados por clientes nos últimos 30 dias, em que a solução proposta pelo agente foi rejeitada.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de seguro de vida individuais que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos encerrados nos últimos 30 dias que foram rejeitados por um processador ou seguradora.

Detalhamentos

- Fase de caso individual
- Motivo da rejeição de seguro de vida individual
- Serviço de seguro de vida individual

Painel Operações de pagamento

Com o painel Financial Services Payment Operations, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para consultas de pagamento, sinistros e débitos.

Importante: O painel Financial Services Payment Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status desses casos, ver tendências e detalhar em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de pagamento.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_payment.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Payment Operations

Para acessar o painel Financial Services Payment Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para o painel Financial Services Payment Operations

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de pagamentos	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de pagamento e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de pagamento em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de pagamento e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar os detalhes dos sinistros por tipo de erro • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de pagamento	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no processador de pagamento

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro do cliente com base no processador de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 grouped by payment processor]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real em que o detalhamento é Motivo do resultado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Number of closed external claims having bank error based upon
 outcome]/[Total number of closed external claims having bank
 error used in total number recovery])*100
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base na categoria de erro

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro de banco com base na categoria de erro em que os detalhamentos são Idade e categoria de erro de banco. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having bank error based
 upon error category]/[Total number of open internal claims
 having bank error])*100
```

Percentual total de sinistros reembolsados para sinistros externos que apresentam erro do cliente

Percentual do valor total do sinistro reembolsado para sinistros externos que têm um erro do cliente em que os detalhamentos são Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Sum of refund amount for closed external claims having
 customer error based upon Actual treatment]/[Total sum of
 refund amount for closed external claims having customer
 error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente com base no tratamento real em que o detalhamento é Motivo do resultado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
(([Total number of closed external claims having customer error
 based upon outcome]/[Total number of closed external claims
 having customer error])*100)||0
```

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base no tratamento solicitado

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro do banco com base em um tratamento solicitado em que os detalhamentos são Idade e Processador de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having bank error
 grouped by payment processor]/[Total count of open internal
 claims having bank error based upon requested treatment])*100
```

Percentual de sinistros internos em aberto com tratamento solicitado como exceção

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um tratamento solicitado como uma exceção em que os detalhamentos são do tipo Idade e Erro. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Exception]/[Total Number of open cases having requested
 treatment as Exception])*100
```

Percentual de tempo de encerramento dos casos de pagamento

Percentual do tempo de encerramento de casos de pagamento em que os detalhamentos são Idade, Casos de pagamento e Agente de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment
 Closed Cases] /24
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Percentual do total de sinistros recuperados para sinistros externos com o valor reembolsado

Percentual do total de sinistros recuperados para sinistros externos que têm um valor reembolsado em que o detalhamento é Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Sum of refund amount for closed external claims having bank
 error]/[Total sum of refund amount for closed external claims
 having bank error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco para tratamento de divisão real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro de banco para um tratamento de divisão real em que o detalhamento é Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total number of closed external claims having bank error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having bank error])*100
```

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no tratamento solicitado

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro do cliente com base no tratamento solicitado em que os detalhamentos são Idade e categoria de erro do cliente. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 with custom error category]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados com erro do cliente para tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente para o tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total number of closed external claims having customer error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having customer error])*100
```

Percentual de sinistros internos com tratamento solicitado como protegido

Percentual de sinistros internos que têm um tratamento solicitado como protegido em que os detalhamentos são do tipo Idade e Erro. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Protected]/[Total number of open cases having requested
 treatment as Protected])*100
```

Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como exceção

Número de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente com um tratamento solicitado como exceção em que o detalhamento é Tratamento real.

Detalhamentos

- Tratamento real
- Idade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Categoria de erro do banco
- Categoria de erro do cliente
- Tipo de erro
- Motivo do resultado
- Agente de pagamento
- Casos de pagamento
- Processador de pagamentos
- Serviço de pagamento
- Tipo de pagamento

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações de pagamento.

Filtros disponíveis no painel Operações de pagamento

Nome	Tipo	Descrição
Tratamento real	Escolha	Mostra as opções disponíveis para o tratamento real de sinistros de pagamento.
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para os casos de pagamento.
Categoria de erro do banco	Escolha	Mostra as opções disponíveis para a categoria de erro do banco para sinistros de pagamento.
Categoria de erro do cliente	Escolha	Mostra as opções disponíveis para a categoria de erro do cliente para sinistros de pagamento.
Tipo de erro	Escolha	Mostra as opções disponíveis para o tipo de erro para consultas de pagamento.
Motivo do resultado	Escolha	Mostra as opções de resultado disponíveis para sinistros de pagamento.
Agente de pagamento	Script	Busca os agentes de pagamento atribuídos com a função sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent da tabela Função do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros disponíveis no painel Operações de pagamento

Nome	Tipo	Descrição
Casos de pagamento	Script	Busca os registros de caso de pagamento da tabela de tarefas.
Processador de pagamentos	Escolha	Mostra as opções disponíveis para Processador de pagamento para métodos de pagamento.
Serviço de pagamento	Lista	Busca os registros de todas as tarefas de pagamento.
Tipo de pagamento	Script	Busca os registros de caso de pagamento da tabela de ANS de tarefa.

Painel de operações de depósito pessoal

Com o painel Financial Services Personal Deposit Operations, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de depósito recebidas para seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de depósito, ver tendências e detalhar em uma única exibição.

Importante: O painel Financial Services Personal Deposit Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de depósito.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_deposit_b2c.manager, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Personal Deposit Operations

Para acessar o painel Financial Services Personal Deposit Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, navegue até **Tudo** > **Operações de depósito** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente navegando até **Tudo** > **Operações de depósito** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Financial Services Personal Deposit Operations casos de uso de painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de depósito	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de depósito e executar as seguintes tarefas: • Monitorar os casos de depósito em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitorar as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de depósito • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhar os detalhes de um caso de serviço de depósito
Administrador de depósito	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Depósito B2C.Casos criados por origem de conta de depósito

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito.

Depósito B2C.Casos criados de adição de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Depósito B2C.Casos criados de adição de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar débito automático.

Depósito B2C.Casos criados de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Cancelar débitos automáticos.

Depósito B2C.Casos criados de modificação de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Modificar débito automático.

Depósito B2C.Casos criados de débito automático com falha

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Falha no débito automático.

Depósito B2C.Casos criados de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito.

Depósito B2C.casos em aberto de modificação de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Modificar débito automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depósito B2C.Casos em aberto de origem de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito.

Depósito B2C.Casos em aberto de adição de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar débito automático.

Depósito B2C.Casos em aberto de débito automático com falha

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Falha no débito automático.

Depósito B2C.Casos em aberto de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Cancelar débitos automáticos.

Depósito B2C.Casos em aberto de adição de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento de conta financeira.

Depósito B2C.Casos em aberto de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito.

Depósito B2C.Número de casos encerrados de fechamento de conta corrente

Número de casos de depósito encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta corrente pessoal.

Depósito B2C.Número de casos encerrados de fechamento de conta poupança

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta poupança pessoal.

Depósito B2C.Número de casos de contas-correntes encerradas originadas

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que a conta de depósito é uma conta-corrente pessoal.

Depósito B2C.Número de casos encerrados de origem de conta poupança

Número de casos de depósito encerrados hoje em que a conta de depósito é conta-poupança pessoal.

Depósito B2C.Número de casos criados de poupança

Número de casos de depósito criados hoje em que a conta de depósito é Conta poupança pessoal e o serviço de depósito não é Originar conta de depósito nem Fechar conta de depósito.

Depósito B2C.Número de casos criados de conta corrente

Número de casos de depósito criados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente pessoal e o serviço de depósito não é Originar conta de depósito nem Fechar conta de depósito.

Depósito B2C.Número de casos em aberto

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o detalhamento é Idade.

Depósito B2C.Número de casos encerrados

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje com detalhamentos de Idade e Serviço.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depósito B2C.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de depósito que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Depósito B2C.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de depósito encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Depósito B2C.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de depósito em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Depósito B2C.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Depósito B2C.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de depósito nesse dia. Detalhamentos de Idade e Serviço.

Depósito B2C.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para fechar os casos de depósito em que o detalhamento é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[B2C Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2C
 Deposit.Number of closed cases]
```

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Painel do Sinistros de linhas pessoais

Com o painel Sinistros de linhas pessoais, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de sinistro que foram recebidas para suas apólices de linhas pessoais.

O painel Sinistros de linhas pessoais permite monitorar o status dos casos de sinistro, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), casos em aberto que precisam de atenção imediata e a duração dos casos de sinistro encerrados.

Importante: Análise da plataforma O espaço está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" destas notas de versão.

Para acessar o painel Sinistros de linhas pessoais, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_claim_pers.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Sinistros de linhas pessoais

Usuário	Uso do painel
Gerente de sinistros de linhas pessoais	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de sinistro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de sinistro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de sinistro e sua tendência • Revisar o tempo médio de encerramento de casos de um representante, processador ou grupo
Administrador de sinistros de linhas pessoais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Sinistros de linhas pessoais.Casos em aberto

Número diário de casos em aberto.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos em aberto com ANS violado

Número diário de casos em aberto com um ANS violado.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos criados

Número de casos que foram criados hoje ou diariamente.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos recusados

Número de casos que foram encerrados hoje com sinistros negados.

Sinistros de linhas pessoais.Soma da duração dos casos encerrados

Soma da duração das horas de casos que foram encerrados hoje.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos encerrados

Número de casos que foram encerrados hoje.

Sinistros de linhas pessoais. Número de casos encerrados com ANS

Número de casos que foram encerrados hoje dentro de um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados naquele dia com um ANS violado. O indicador é usado para comparar o número de casos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Casos em aberto com ANS violado acima de 80%

Número de casos de linhas pessoais em aberto em que a porcentagem de ANS violado é maior que 80% (tempo real decorrido > 80%).

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos pagos

Número diário de casos pagos com um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Casos de SIU

Número diário de casos em aberto de sinistros de linhas pessoais na revisão de SIU.

Sinistros de linhas pessoais.Tendência de pagamento de sinistros

Tendência de pagamento de sinistro diária nos casos encerrados.

Detalhamentos

- Fase
- Idade
- Serviço do sinistro
- Cliente
- Produto
- Porcentagem de ANS

Painel do Serviços de linhas pessoais

Com o painel Serviços de linhas pessoais, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de apólice pessoal que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: O painel Serviços de linhas pessoais foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

O painel Serviços de linhas pessoais permite monitorar o status dos casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_policy_b2c.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de linhas pessoais

Para acessar o painel Serviços de linhas pessoais, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de linhas pessoais** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente navegando até **Tudo** > **Serviços de linhas pessoais** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso do painel Serviços de linhas pessoais

Usuário	Uso do painel
Gerente de linhas pessoais	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revisar a produtividade do agente • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de linhas pessoais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Serviços de linhas pessoais.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de linhas pessoais nesse dia com detalhamentos de Fase e Serviço.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos encerrados

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados hoje com detalhamentos de Fase e Serviço.

Linhas pessoais. Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de linhas pessoais em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Linhas pessoais: número de casos de cobertura de mudança criados para automóvel e residência

Número de casos de linhas pessoais que foram criados hoje em que o serviço de linhas pessoais é a conta de cobertura de mudança de automóvel pessoal ou a cobertura de mudança de proprietário de imóvel.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas pessoais encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Linhas pessoais: número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de linhas pessoais em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Linhas pessoais. Número de casos em aberto de cobertura de mudança para automóvel e residência

Número de casos de linhas pessoais em aberto naquele dia em que o serviço de linhas pessoais é conta de cobertura de mudança de automóvel pessoal ou cobertura de mudança de proprietário de imóvel.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos que foram rejeitados por um cliente.

Serviços de linhas pessoais. Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Fase de caso de apólice
- Serviço de apólice
- Motivo de rejeição da apólice

Painel Operações de empréstimo pessoal

Com o painel Financial Services Personal Loan Operations, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa nos casos de empréstimo pessoal. Você pode monitorar o status dos casos de empréstimo, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição.

Importante: O painel Financial Services Personal Loan Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de empréstimo. Este painel é ativado automaticamente quando você instala a aplicação Financial Services Personal Loan Operations.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_loan.b2c_manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Personal Loan Operations

Para acessar o painel Financial Services Personal Loan Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente navegando até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerente de empréstimo	Precisa obter visibilidade sobre o status em tempo real dos casos de empréstimo pessoal e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitorar todos os casos em aberto por agente e idade dos casos • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Faça o detalhamento ativo de uma categoria.
Administrador de empréstimo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de casos em aberto com ANS violados

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open
 cases]] * 100
```

Número médio de casos em aberto por agente

Número médio de casos em aberto de um agente em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Idade média dos casos em aberto

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias. A pontuação de cada serviço é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Número de novos casos

Detalhamento dos novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos sete dias. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_loan_service].

Tempo médio de encerramento de casos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed
 Cases]] / 24
```

Detalhamentos

- Agente
- Grupo de agentes
- Grupo de atribuição
- Idade
- Serviço

Painel de operações de tesouraria

Com o painel Financial Services Treasury Operations, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para as solicitações de serviço de tesouraria que foram recebidas para seus serviços financeiros.

Importante: O painel Financial Services Treasury Operations foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de serviço de tesouraria, ver tendências e detalhar em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de tesouraria.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_treasury.manager, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Treasury Operations

Para acessar o painel Financial Services Treasury Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de tesouraria** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel do Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre o Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você fez upgrade de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume, navegando até **Tudo** > **Operações de tesouraria** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do painel Financial Services Treasury Operations

Usuário	Uso do painel
Gerente de tesouraria	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de tesouraria e executar as seguintes tarefas: • Monitorar os casos de tesouraria em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitorar o volume dos casos de tesouraria para cada produto de tesouraria • Revisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhar os detalhes de um produto de tesouraria
Administrador de tesouraria	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos que foram encerrados naquele dia dentro de um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de tesouraria encerrados naquele dia que violaram um ANS.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto

Número de casos de tesouraria em aberto nesse dia com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados

Número de casos de tesouraria que foram encerrados hoje com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para encerrar os casos de tesouraria em que o detalhamento é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Treasury.Number of closed cases]
```

FSO de tesouraria.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar os casos de tesouraria nesse dia com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Número de novos casos

Número de novos casos de tesouraria que foram abertos hoje com os detalhamentos de Idade e Serviço. Este indicador, quando usado com o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

indicador Número de casos encerrados, é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus os casos encerrados.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto que violarão o ANS

Número de casos de tesouraria em aberto naquele dia em que a porcentagem de ANS decorrido é igual ou maior que 80%.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de tesouraria em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações de tesouraria.

Nome	Tipo	Descrição
FSO Treasury.Serviço	Registro de tarefa	Busca todos os registros da tabela de definição de serviço [sn_bom_service_definition] em que o tipo de tarefa começa com `sn_bom_treasury` e termina com `service`.
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para casos de tesouraria.

Otimização de processos para Operações de serviços financeiros (FSO)

O pacote de conteúdo Operações de serviços financeiros (FSO) Otimização de processos tem modelos Otimização de processos pré-configurados para processos Operações de serviços financeiros (FSO) que ajudam os analistas e proprietários de processo a analisar a eficácia de seus processos de negócios.

Importante: A partir da versão Vancouver, a aplicação Otimização de processos foi renomeada para Otimização de processos.

Para obter informações sobre como habilitar o pacote de conteúdo de mineração de processos FSO, consulte Ativar Otimização de processosMineração de processos pacotes de conteúdo .

Projetos de otimização

O pacote de conteúdo adiciona definições de modelo de projeto Otimização de processos pré-criadas para essas aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros
- Financial Services Business Loan Operations
- Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros
- Financial Services Card Operations
- Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Serviços de seguro de vida individual
- Serviços de seguro de vida em grupo
- Sinistros de linhas comerciais
- Sinistros de linhas pessoais
- Intelligent Servicing for Fraud

Você também pode configurar um novo projeto de processo baseado em um projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte .

Funções

Com base na aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) para a qual você está usando a aplicação Otimização de processos, você precisa das funções a seguir.

Funções necessárias para Financial Services Operations para Otimização de processos

Operações de serviços financeiros (FSO) **aplicativo**	**Função necessária**
Financial Services Card Operations	Gestão de contestações: sn_bom_credit_card.dispute_manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager e sn_process_optimization_analys
Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros	sn_bom_clo_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst
Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros	sn_bom_clo_b2c.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager e sn_process_optimization_analyst
Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros	sn_bom_deposit_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

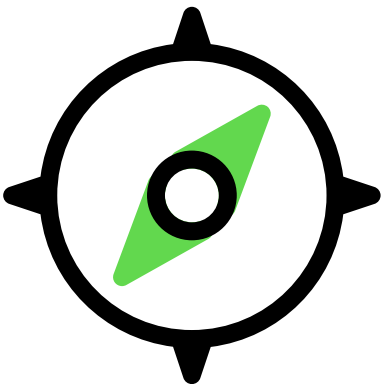
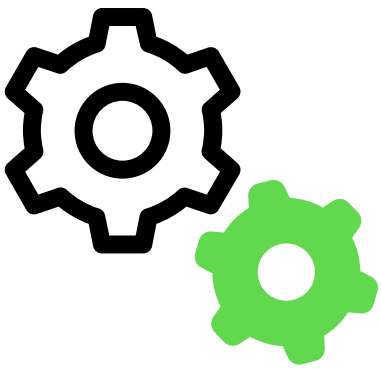
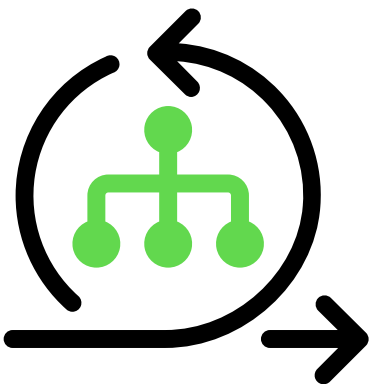
Funções necessárias para Financial Services Operations para Otimização de processos

Operações de serviços financeiros (FSO) **aplicativo**	**Função necessária**
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager e sn_process_optimization_analyst
Sinistros de linhas comerciais	sn_ins_claim_cml.manager e sn_process_optimization_analyst
Sinistros de linhas pessoais	sn_ins_claim_pers.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin e sn_process_optimization_analyst
Serviços de seguro de vida individual	sn_ins_indiv_life.manager e sn_process_optimization_analyst
Serviços de seguro de vida em grupo	sn_ins_group_life.manager e sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager e sn_process_optimization_analyst

Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Use a aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) para aproveitar a IA e Now LLM para automatizar seus processos de operações financeiras e torná-los mais eficientes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre o Now Assist para FSO	Configure a aplicação Now Assist para FSO para começar	Use capacidades de IA generativa oferecidas pelo Now Assist para FSO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso de exclusão federal

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações de caso (para resumo de caso). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Com a aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO), use a IA generativa para resumir os detalhes do caso, entender o contexto do caso e encerrar os casos com mais rapidez. Você também pode usar Aceitação de disputas via Virtual Agent como um fluxo de entrada de contestação, simplificando o processo de envio de contestação de cartão para os titulares de cartão.

Visão geral do Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Os seguintes recursos de IA estão disponíveis:

- Resuma um caso de sinistro de seguro ou contestação de cartão. Isso permite que um agente revise e entenda o contexto do caso rapidamente e resolva os casos com mais rapidez.
- Use um Virtual Agent chatbot como parte do fluxo de entrada de contestação do cliente. A rede do cartão e as políticas do emissor são integradas à conversa do chatbot, melhorando a qualidade dos casos de admissão de contestação. As informações sobre a contestação são coletadas e inferidas das respostas do cliente e preenchidas nos campos do formulário de caso.

Habilidades

O Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) inclui as seguintes habilidades.

Resumo do caso

Fornece ao agente um resumo de um caso de sinistro de seguro ou de contestação de cartão, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso. Eles podem atualizar o resumo para que ele inclua as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

O resumo do caso gerado é exibido nas seguintes áreas:

- Seguro: ao lado do painel de detalhes do sinistro na página de resumo do sinistro, no espaço do sinistro e na página de detalhes do sinistro
- Bancário: entre as atividades e o painel de informações do caso

O resumo inclui as informações que o agente insere nos campos de registro de caso listados na tabela a seguir.

Campos de registro e descrição da habilidade do caso

Setor	Descrição da habilidade	Campos do registro
Seguro	Fornece uma habilidade personalizada que é configurada com uma série de tabelas relacionadas para casos	• Descrição do incidente • Local do incidente • Data do incidente • Natureza da perda • Fase • Atribuído a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de registro e descrição da habilidade do caso

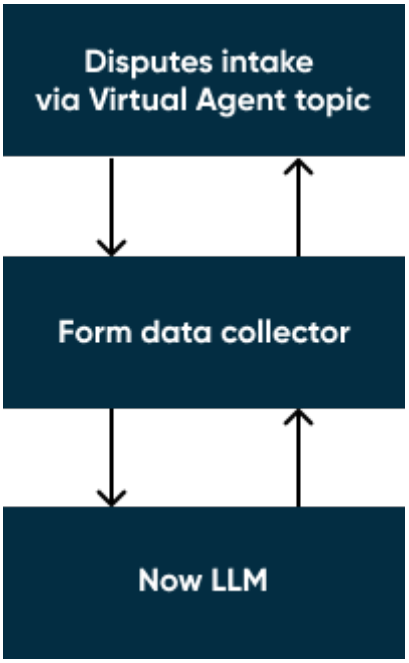
Setor	Descrição da habilidade	Campos do registro
	de sinistros. As instruções abordam uma ampla variedade de casos de sinistros para todas as linhas de negócios. O resumo está disponível no nível do caso base.	• Apólice de seguro • Valor total do sinistro
Informações Bancárias	Fornece uma habilidade personalizada que é configurada com uma série de tabelas relacionadas para casos de contestação de cartão. As instruções cobrem uma série de casos de contestação de cartão em várias categorias.	• Descrição resumida • Criação • Atribuído a • Fase • Valor da contestação • Rede de cartão • Categoria • Código do motivo • Consumidor • Conta • Serviço • Produto

Aceitação de disputas via Virtual Agent

Aceitação de disputas via Virtual Agent aprimora a experiência do cliente executando a admissão de contestação com um bot de bate-papo. Isso pode simplificar o processo de envio de contestação de cartão para os clientes e reduzir as cargas de trabalho dos atendentes.

A figura a seguir mostra a interação entre o tópico Virtual Agent, a aplicação coletor de dados do formulário e o Now LLM.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- O tópico Aceitação de disputas via Virtual Agent contém a lógica de criação de um caso de contestação e o preenchimento do questionário de contestação com base na conversa. Se a resposta não puder ser determinada a partir das respostas do bate-papo, ela apresentará uma pergunta de forma clara e fácil de entender para o usuário. Para obter mais informações, consulte Personalize o tópico Virtual Agent em Aceitação de disputas via Virtual Agent.
- O coletor de dados do formulário usa o nome da tabela e o nome da exibição como entrada e passa por cada pergunta no formulário. Ao iterar as perguntas, ele pergunta Now LLM se a pergunta foi respondida com base no histórico do bate-papo. Se for respondido, ele passa para a próxima pergunta. Para obter mais informações, consulte Coletor de dados do formulário.
- Now LLM ajuda a inferir respostas de respostas de clientes e reformula as perguntas do questionário de contestação.

Now Assist painel no espaço Serviços financeiros

Para o resumo de casos, um agente pode usar o painel Now Assist no espaço Serviços financeiros. Isso permite que um agente solicite um resumo do caso em uma interface conversacional. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Painel do Now Assist .

Manipulação de dados confidenciais

Informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais podem ser mascarados para que não apareçam em avisos de IA generativa. Em vez disso, o texto do espaço reservado é enviado com o prompt e esse texto do espaço reservado é substituído pelo texto original após o recebimento da resposta. Esse mascaramento bidirecional garante que os usuários vejam os valores corretos, mas o Serviço Now LLM não seja exposto a nenhuma informação confidencial. Para obter mais informações, consulte Configurar manipulação de dados confidenciais para IA generativa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Tenha cuidado ao usar Now Assist para FSO com casos que contêm dados confidenciais ou outras cargas de trabalho regulamentadas, como sinistros de assistência médica. Now Assist para FSO não deve ser usado para processar informações de saúde protegidas (PHI). Ao usar Now Assist para FSO em um setor protegido, valide e teste os resultados gerados de acordo com a legislação e os requisitos correspondentes. Para obter mais informações, consulte Limitações de IA.

Coletor de dados do formulário

Saiba mais sobre o Coletor de dados de formulário. Esta aplicação é usada para ajudar no preenchimento de campos de formulário de caso durante a interação de um cliente com um Virtual Agent chatbot.

Exibição do fluxo do Coletor de dados do formulário

Para exibir o fluxo do Coletor de dados do formulário:

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. No campo de pesquisa, digite Formulário de conversão Fazer perguntas sequenciais.
3. Selecione o bloco de tópicos **Fazer perguntas sequenciais do formulário de conversão** na lista.

Resumo do fluxo do coletor de dados do formulário

1. O fluxo usa os seguintes parâmetros de entrada:

Parâmetros do coletor de dados de fluxo

Nome	Descrição
Nome da tabela	O nome da tabela.
Contexto da conversa	O contexto da conversa Virtual Agent.
SYS ID	O identificador da tabela.
Exibição	A exibição da tabela.

2. Os campos de formulário são recuperados da tabela e das entradas de exibição.
3. O fluxo itera em cada campo na tabela.
   a. Determine o tipo de campo quando um campo for encontrado.

      Os seguintes tipos de campo são compatíveis:

      - Booliano
      - Data
      - Moeda
      - Cadeia de caracteres
      - Escolha
      - Lista do Glide
      - Referência

   b. Usando a capacidade do Coletor de dados do formulário, chame Now LLM para determinar se a pergunta pode ser respondida usando o histórico da conversa ou se uma nova pergunta deve ser feita ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A pergunta pode ser respondida usando o histórico da conversa	Atualize o registro de caso (criado pelo tópico do Virtual Agent) com dados da resposta do cliente.
A pergunta não pode ser respondida usando o histórico da conversa	Gere uma pergunta em formato de conversa usando Now LLM e apresente-a ao cliente.

4. Quando não há mais campos, o fluxo retorna a saída de resposta e o par de valores do campo de registro.

Nota: Somente políticas de IU são compatíveis com a iteração de campo em um formulário. Client scripts não são compatíveis no momento.

Configuração da Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Planeje e configure sua implementação de habilidades em Now Assist para FSO. Siga as tarefas listadas na visão geral da configuração para as habilidades que você deseja ativar.

Visão geral da configuração

- Como configurar o resumo de caso no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

  Configure a aplicação para que seus agentes possam usar habilidades de resumo de casos no Serviços financeiros Workspace e IU principal.

- Como configurar o Aceitação de disputas via Virtual Agent no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

  Configure Aceitação de disputas via Virtual Agent para fornecer uma experiência de bot de bate-papo de conversa para que seus clientes enviem contestações de cartão.

Como configurar o resumo de caso no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) para que seus agentes possam usar habilidades de resumo de casos no Serviços financeiros Workspace e IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para FSO. Este console contém o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administrador do Now Assist console .

A tabela a seguir lista as habilidades de resumo de caso que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos e habilidades de FSO no console Administrador do Now Assist

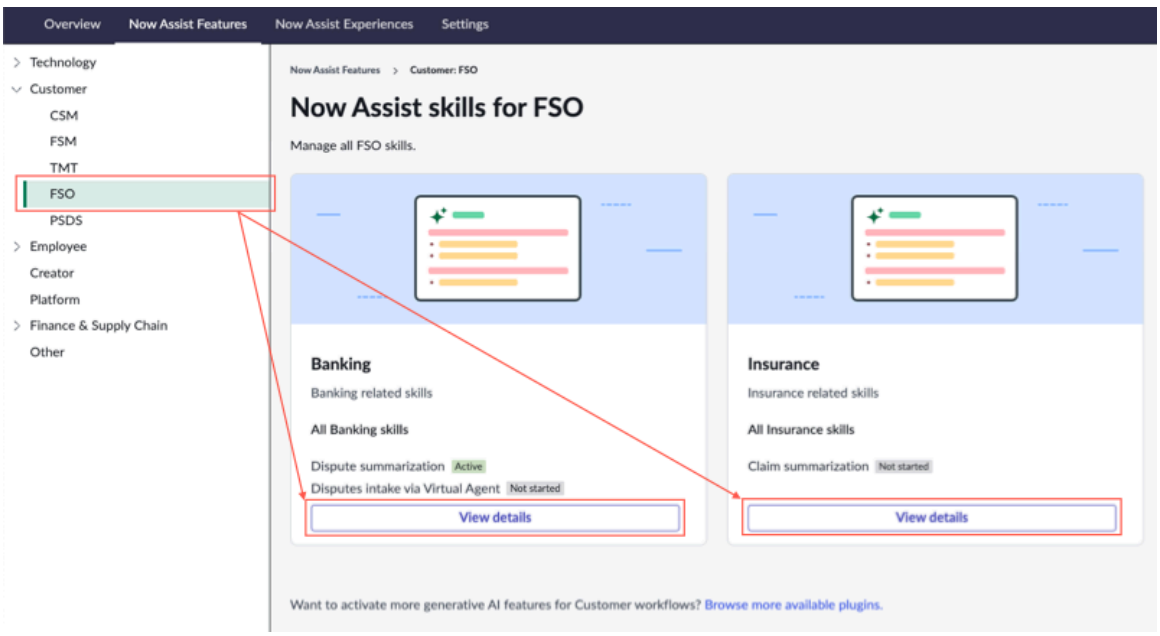
Área	Habilidades
Informações Bancárias	Resumo do caso de contestação
Seguro	Resumo do caso de sinistro

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) (sn_fso_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
3. Clique no botão **Cliente** > **OSF** grupo de fluxo de trabalho.
4. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes**.



5. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade** para a habilidade que você deseja ativar.
6. Revise as entradas da habilidade selecionada.

   Os campos da tabela de entrada são somente leitura.

   Para obter informações sobre as entradas de cada habilidade, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Depois de revisar as entradas da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
   - **No produto**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

     Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist .

     Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
9. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
10. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Resultados

Uma mensagem será exibida confirmando que a habilidade de resumo foi ativada com sucesso. Selecione **Retornar ao banco** para retornar à tela Habilidades bancárias.

Entradas de habilidade para Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Revise as entradas de cada habilidade para ver como uma habilidade é usada.

Visão geral das entradas de habilidades

Você pode revisar as entradas das habilidades disponíveis em Now Assist para FSO. Essas configurações descrevem como uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo de caso.

Habilidade de resumo do sinistro de seguro

A habilidade de resumo de sinistro de seguro inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo de caso.

A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de sinistro de seguro.

Entradas para a habilidade de resumo de sinistro de seguro

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	• Base do sinistro [sn_bom_claim_base] • Participante do sinistro->Caso • Incidente do sinistro->Caso • Função do participante->Caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de resumo de sinistro de seguro

Entrada	Descrição
Campos de entrada	Base de sinistro • Descrição do incidente • Local do incidente • Data do incidente • Natureza da perda • Fase • Atribuído a • Apólice de seguro • Valor total do sinistro Participante do sinistro->Caso • Nome • Tipo Incidente do sinistro->Caso • Entidade envolvida • Descrição Função do participante->Caso • Função • Participante do sinistro • Incidente de sinistro

Habilidade de resumo de contestação bancária

A habilidade de resumo de contestação bancária inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo de caso.

A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas da habilidade de resumo de contestação bancária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de resumo de contestação bancária

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	• Caso de serviço de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service] • Transação de contestações de cartão->Primário • Tarefa de contestações de cartão->Primário
Campos de entrada	Caso de serviço de contestação de cartão • Descrição resumida • Criação • Atribuído a • Fase • Valor da contestação • Rede de cartão • Categoria • Código do motivo • Consumidor • Conta • Serviço • Produto Transação de contestações de cartão->Primário • Resultado • Transação financeira • Nome do comerciante • Qualificação de estorno • Status da atividade • Status do pagamento Tarefa de contestações de cartão->Primário • Buscar estorno • Serviço de contestação • Estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de resumo de contestação bancária

Entrada	Descrição
	• Criação • Resposta do comerciante

Como configurar o Aceitação de disputas via Virtual Agent no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar Aceitação de disputas via Virtual Agent em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO). Isso fornece uma experiência conversacional para que seus clientes enviem contestações de cartão.

Antes de Iniciar

Confirme se Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) está instalado em sua instância.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para FSO. Este console contém o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administrador do Now Assist console .

Nota:

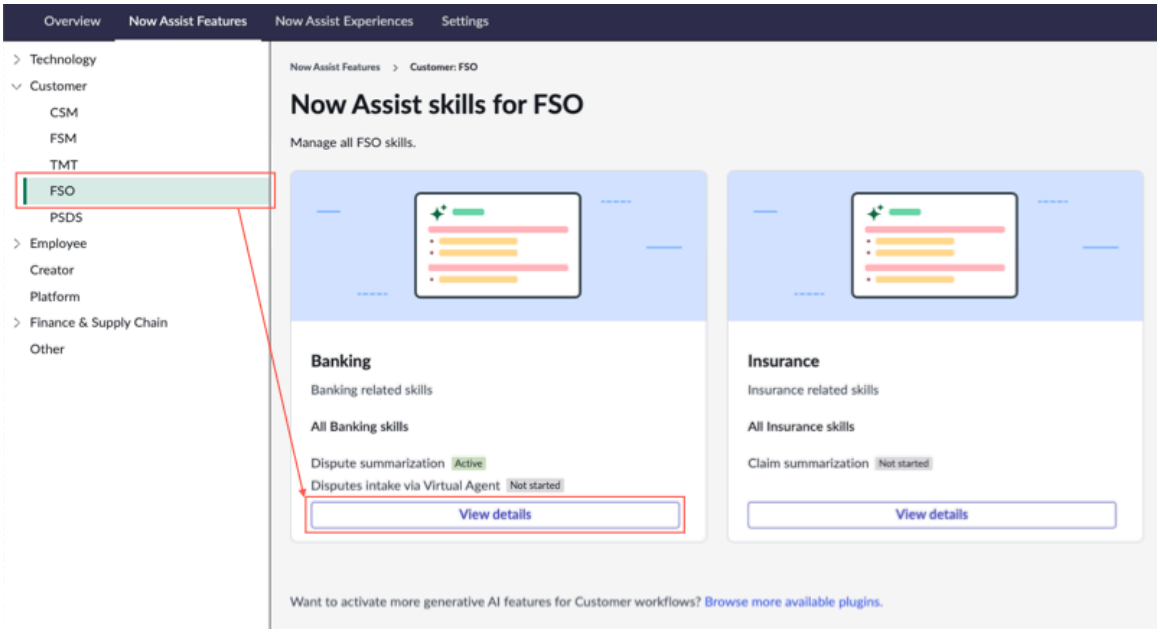
Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

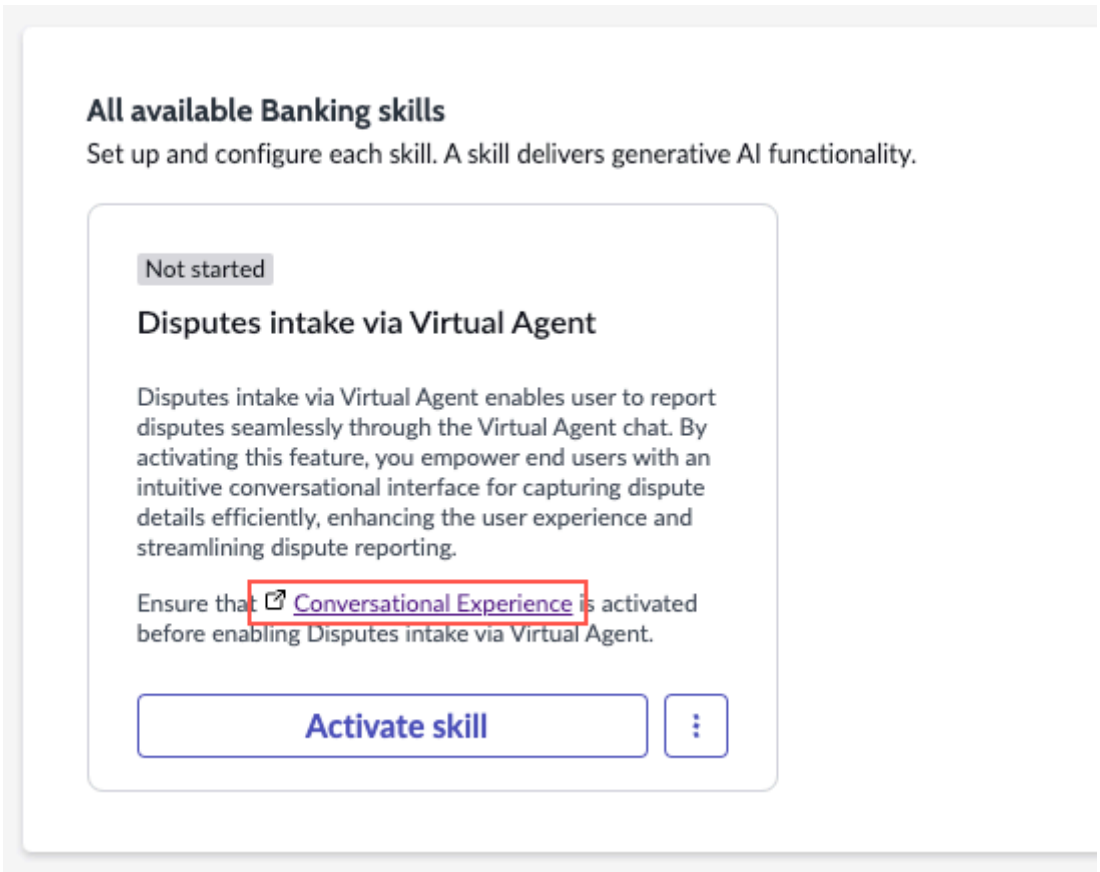
1. Instale o plug-in Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) (sn_fso_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
3. Clique no botão **Cliente** > **OSF** grupo de fluxo de trabalho.
4. Na seção Banco, selecione **Exibir detalhes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Na seção Todas as habilidades bancárias disponíveis, no painel de habilidades Aceitação de disputas via Virtual Agent, selecione **Experiência conversacional**.
A experiência de conversa será aberta em um novo navegador.



6. Recebido(a) **Experiência conversacional** > **Habilidades do Now Assist**, ative **Tópicos do Now Assist**.

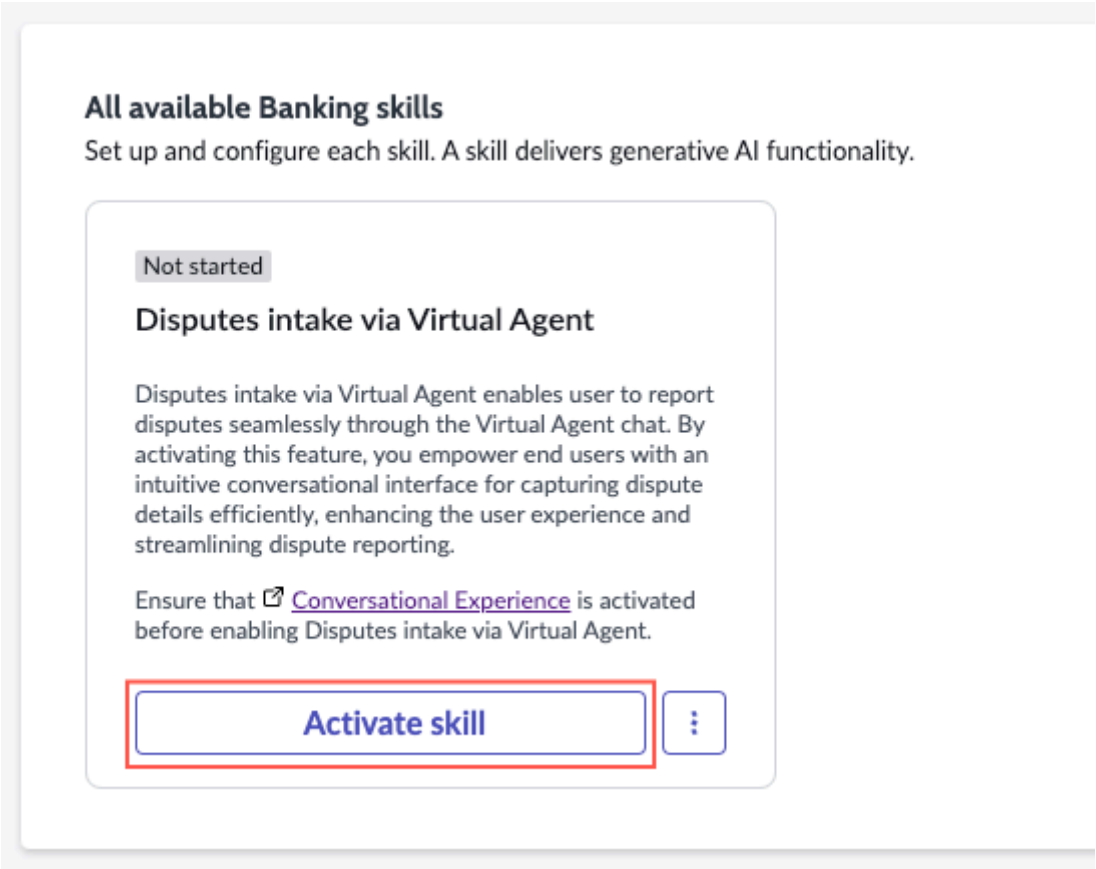
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Aceitação de disputas via Virtual Agent requer Now Assist Tópicos para funcionar. Você pode ativar as outras habilidades de experiência conversacional, se desejar.

Nesta configuração, você também pode definir onde o Virtual Agent é exibido, a identidade visual da janela de bate-papo, a experiência de bate-papo e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent .

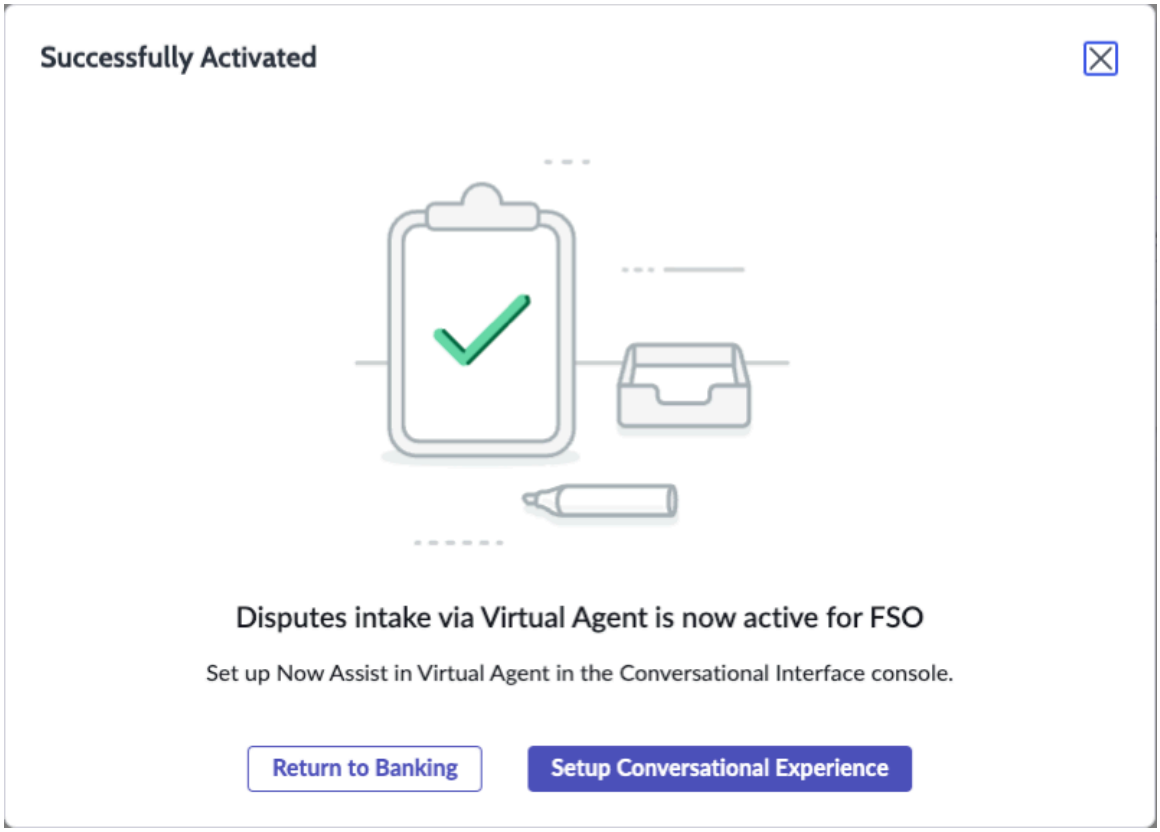
7. Retorne à janela do navegador do Banking.
8. Na seção Todas as habilidades bancárias disponíveis, no painel de habilidades Aceitação de disputas via Virtual Agent, selecione **Ativar habilidade**.



Resultados
Uma janela será exibida confirmando que a habilidade Aceitação de disputas via Virtual Agent está ativa para Now Assist para FSO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O que Fazer Depois
Selecione **Configurar experiência conversacional** para revisar a configuração de Aceitação de disputas via Virtual Agent.

Selecione **Retornar ao banco** para retornar à página Habilidades bancárias.

Personalize o tópico Virtual Agent em Aceitação de disputas via Virtual Agent

Revise e modifique o tópico Virtual Agent na entrada de contestações via Virtual Agent. Saiba como o fluxo de trabalho de conversa funciona e modifique-o de acordo com suas próprias necessidades.

Antes de Iniciar
Defina o escopo da aplicação em sua instância como *`Financial Services Card Operations`*.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A entrada de contestações por meio do Virtual Agent contém um tópico Virtual Agent chamado Relatar uma contestação. Revise este tópico para entender como o assistente Virtual Agent cria casos de contestação e coleta informações do cliente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. No campo Pesquisar, insira Relatar uma contestação.
3. Selecione **Relatar uma contestação** na lista de tópicos.

O que Fazer Depois
Revise e modifique o fluxo de trabalho de acordo com as necessidades do seu negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Referência de interface Designer do Virtual Agent

Coletor de dados do formulário

Como usar o Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir os detalhes do caso com a aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO). Os clientes também podem usar a entrada de contestação por meio do Virtual Agent para enviar contestações de cartão.

Use a habilidade de resumo de caso para entender o contexto do caso mais rapidamente. Esses resumos são úteis para casos complexos ou de longa execução.

A entrada de contestação por meio do Virtual Agent simplifica o processo de envio de contestação de cartão para os titulares de cartão, fornecendo uma interface de bate-papo. As informações do caso são coletadas a partir das respostas do cliente e as perguntas do questionário de contestação são apresentadas ao cliente em linguagem conversacional.

Resuma uma contestação ou sinistros caso com o resumo de caso

Gere um resumo a partir dos campos definidos no registro de caso e entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso na aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Nota: Essas funções são a lista padrão de funções definidas para esta tarefa. Os administradores podem modificar a lista de funções no console Administrador do Now Assist.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de caso fornece um resumo conciso de uma contestação de cartão bancário ou caso de sinistros de seguro. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso para que você possa entender o contexto do caso.
- Resuma as ações realizadas e quaisquer resoluções para um caso.

A habilidade de resumo de caso está disponível no Serviços financeiros Workspace e no IU principal.

- No espaço Serviços financeiros, use o componente Resumo de caso por *Now Assist* para gerar um resumo. O componente aparece nas seguintes áreas:
  - Seguro: ao lado do painel de detalhes do sinistro na página de resumo do sinistro, no espaço do sinistro e na página de detalhes do sinistro
  - Contestação de cartão: entre as atividades e o painel de informações do caso
- Em IU principal, selecione o botão **Resumir** no registro de caso para gerar um resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

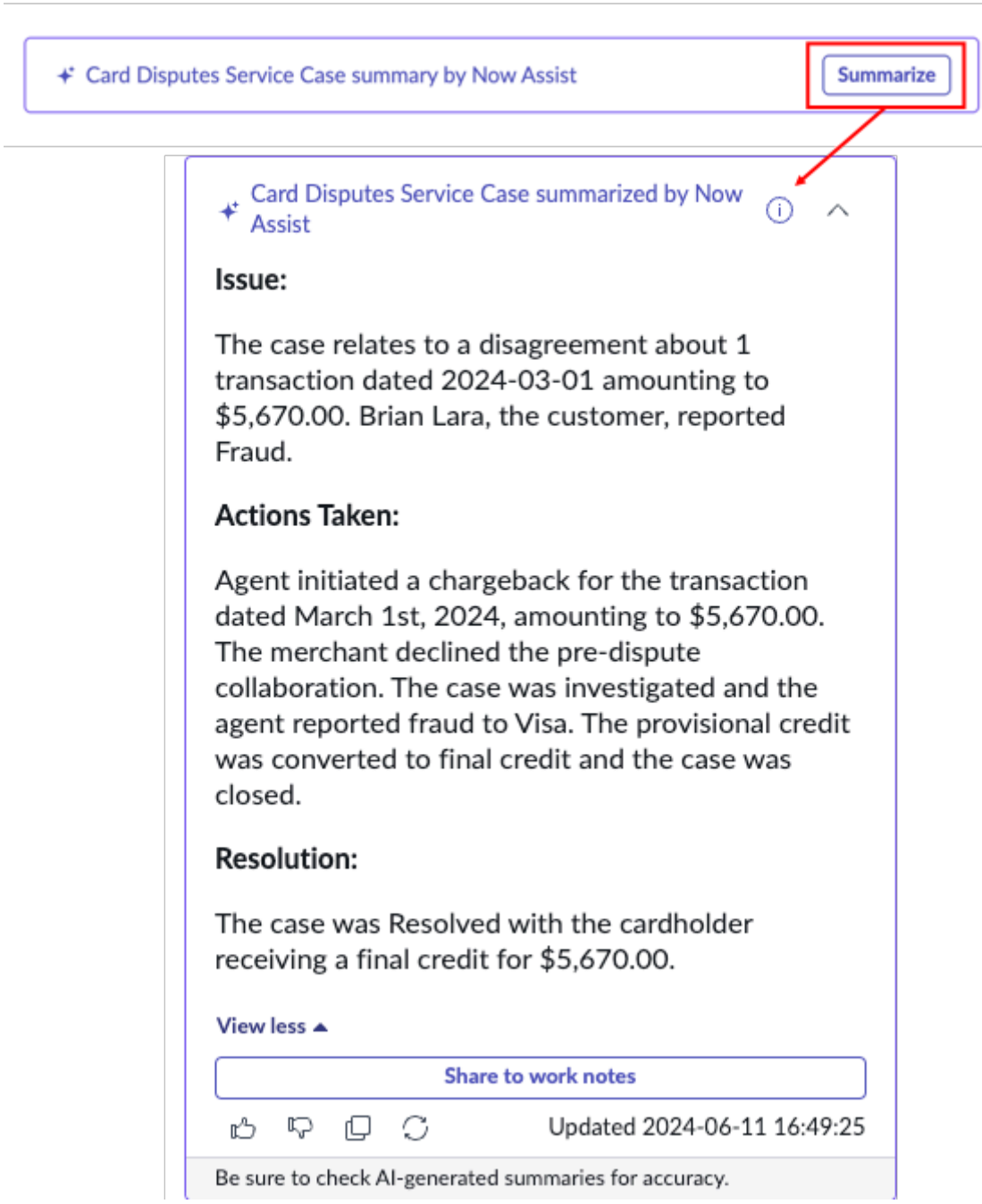
A habilidade de resumo de caso verifica o registro do caso para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de caso.
- Quando um agente atualiza a página de registro de caso.

Se houver dados suficientes, o componente de resumo do caso exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Serviços financeiros* **Espaço** e abrir uma reclamação ou contestação de cartão.
2. No componente Resumo de caso por Now Assist, selecione **Resumir**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O componente Resumo do caso por Now Assist aparece ao lado do painel de detalhes do sinistro ou do painel de informações do caso. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

3. Opcional: Ao terminar de resumir um caso, você pode executar ações adicionais.

Opção	Procedimento
Salve as informações de resumo adicionando-as às anotações de trabalho do caso	**a.** Selecione **Compartilhar nas anotações de trabalho**. **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar resumo de caso como Anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone de cartão de expansão ( ) ou o ícone de cartão de recolhimento ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes de resumo.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
Copiar o resumo do caso	Selecione o ícone copiar para área de transferência ( ) para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Atualizar o resumo do caso	Selecione o ícone de atualização ( ) para recarregar o resumo do caso com todas as novas informações que foram adicionadas ao caso.
Exibir as informações sobre o resumo do caso	Se você quiser verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone mais informações ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar capacidades de IA generativa no painel Operações de serviços financeiros (FSO) com Now Assist

Solicite as capacidades de IA generativa contextual, como um resumo de caso, na aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) usando a interface de conversação no painel Now Assist.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte IU Next Experience .

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Nota: Essas funções são a lista padrão de funções definidas para esta tarefa. Os administradores podem modificar a lista de funções no console Administrador do Now Assist.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o painel Now Assist no espaço Serviços financeiros para solicitar um resumo do caso.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Painel do Now Assist . Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte Ativar o painel Now Assist .

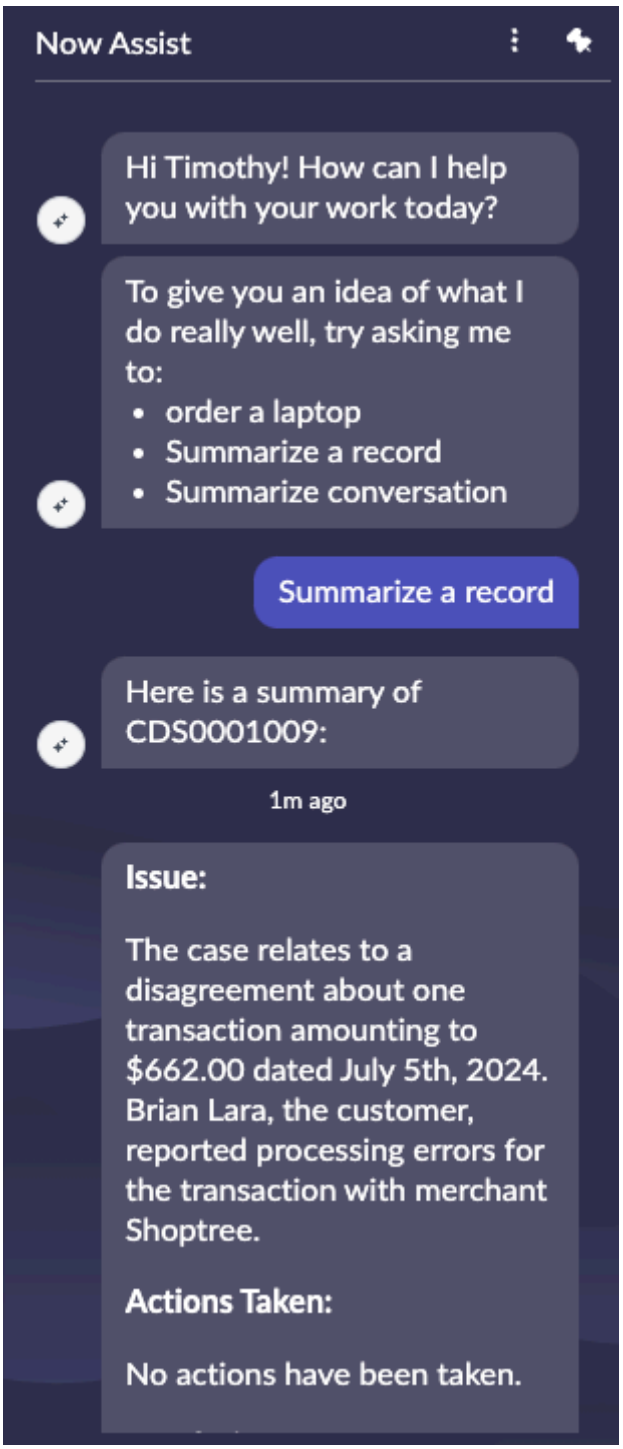
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Serviços financeiros* **Espaço**.
2. Faça login em uma instância em que a aplicação Now Assist para FSO esteja instalada.
3. Solicite as capacidades de IA generativa em FSO para um caso selecionando o ícone Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Now Assist



4. Depois de solicitar as capacidades de IA generativa, você pode resumir um caso.

Opção	Descrição
Resumir um caso	**a.** Abra o caso. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, selecione **Resumir um registro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar um caso de contestação com Aceitação de disputas via Virtual Agent

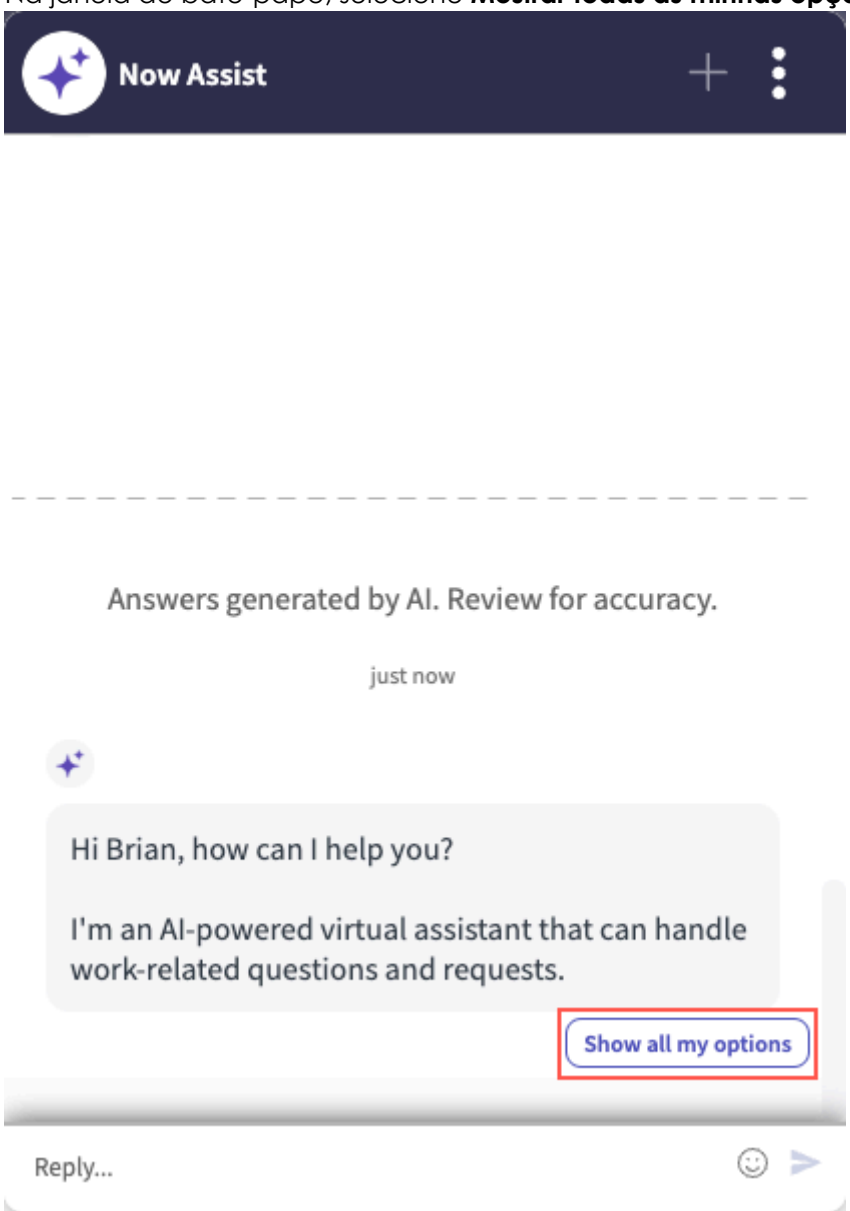
Crie um novo caso de contestação usando a habilidade Aceitação de disputas via Virtual Agent na aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO). Os clientes podem interagir com um bate-papo Virtual Agent, que coleta e infere detalhes das respostas do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

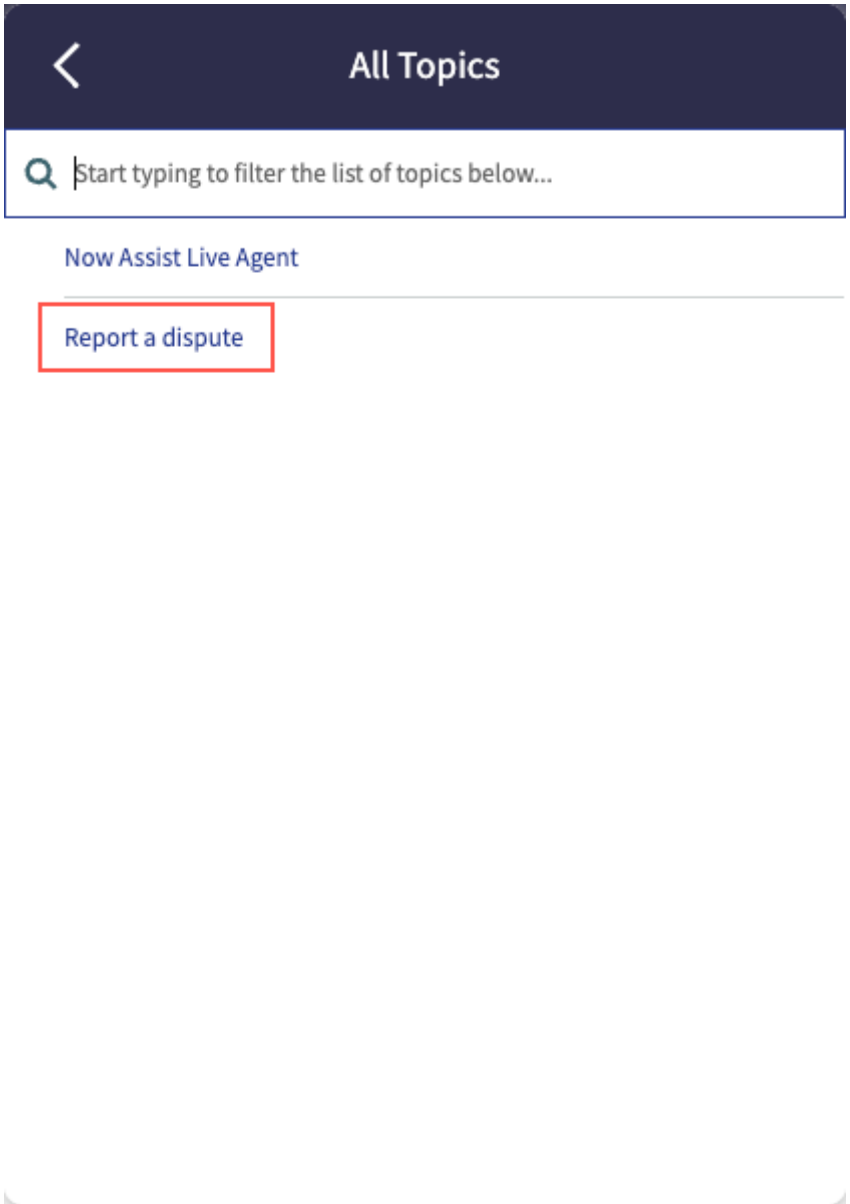
1. Inicie um bate-papo com Aceitação de disputas via Virtual Agent selecionando a bolha de bate-papo.
2. Na janela de bate-papo, selecione **Mostrar todas as minhas opções**.



3. Na lista de tópicos, selecione **Relatar uma contestação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

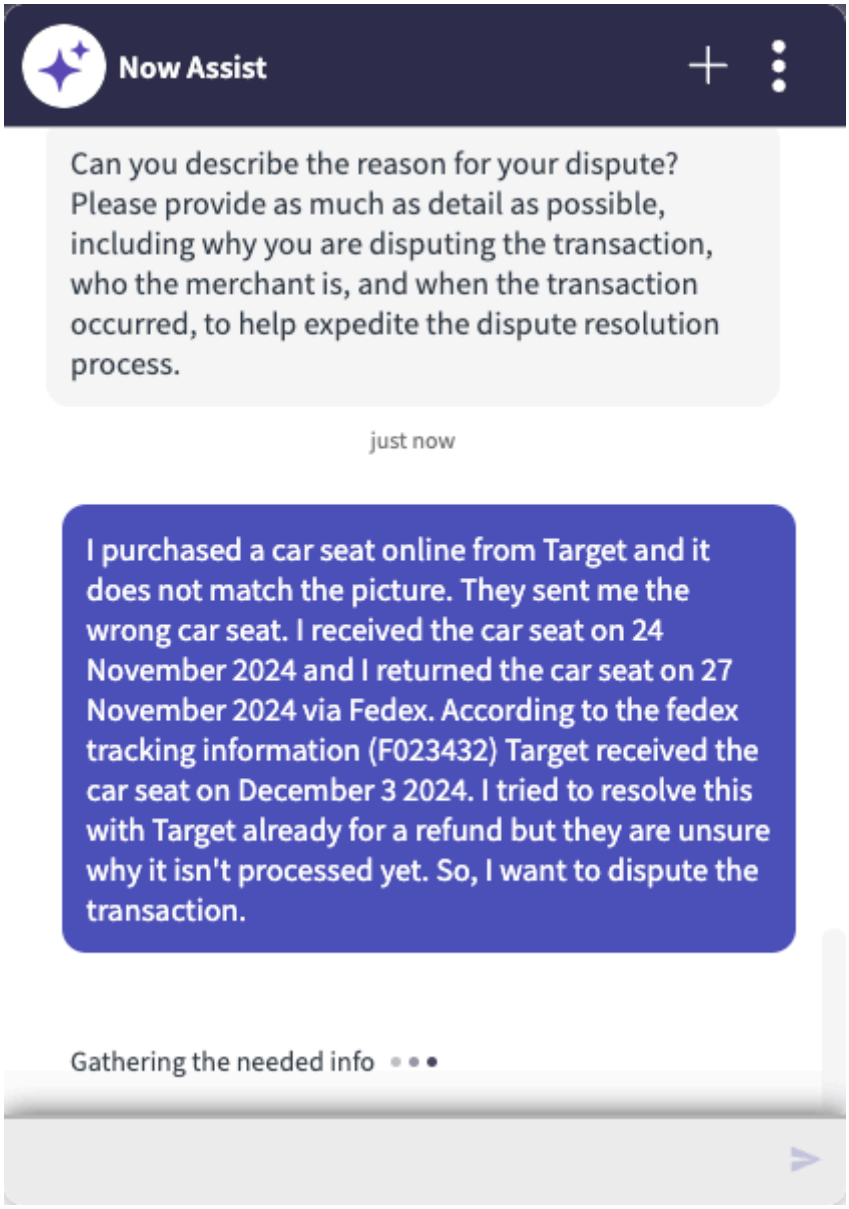


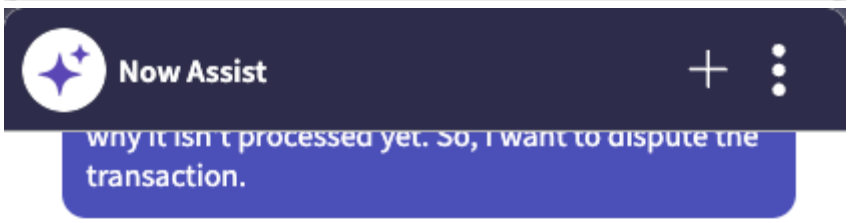
Um novo caso de contestação é criado para capturar as respostas do cliente.

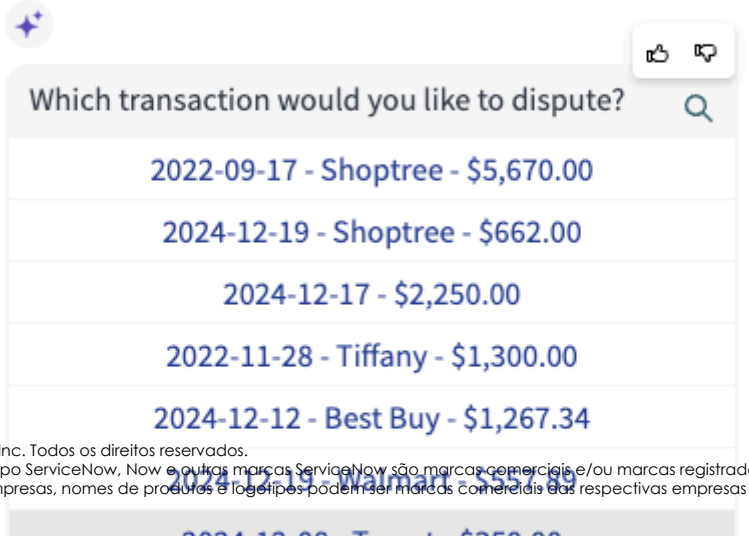
4. O Virtual Agent faz perguntas ao usuário para determinar o tipo de contestação e as perguntas subsequentes do questionário de contestações para esse tipo específico de contestação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.







Tradução automática

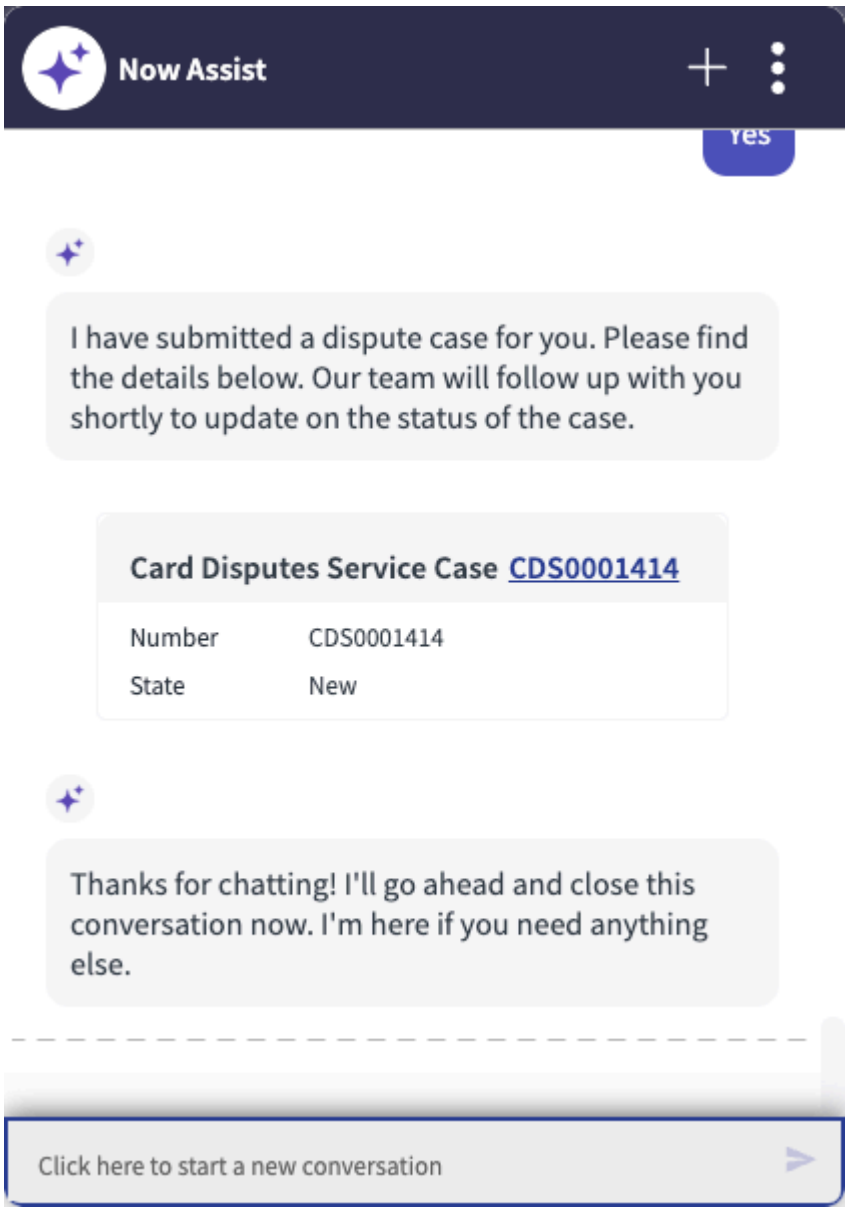
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aceitação de disputas via Virtual Agent reformula as perguntas do questionário de contestação em um formato de conversação.

O caso de contestação é preenchido com informações das respostas do usuário. Aceitação de disputas via Virtual Agent infere informações de respostas para preencher outros campos conforme necessário.

5. Quando a isenção de responsabilidade de envio da contestação for apresentada, selecione **Sim** para concordar.
   Se **Não** for selecionado mais de uma vez, o usuário será redirecionado para um atendente.

Resultados
Aceitação de disputas via Virtual Agent cria um caso de serviço de contestações de cartão e apresenta ao cliente um link de referência.



Um processador de contestação de cartão pode acessar o registro e revisar seus detalhes no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retomar um Aceitação de disputas via Virtual Agent caso de contestação como agente

Como agente, você pode retomar um caso de contestação de cartão quando um cliente sai de um bate-papo Virtual Agent em Aceitação de disputas via Virtual Agent sem enviar a contestação. Retome de onde o cliente parou e preencha os detalhes do caso de contestação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente inicia uma admissão de contestação selecionando **Relatar uma contestação** na janela de bate-papo, um caso de contestação de cartão é criado. Se um cliente encerrar uma conversa com Virtual Agent antes de enviar a contestação do cartão, o caso permanecerá aberto na lista de casos. Você pode retomar o caso no Espaço Serviços financeiros e enviá-lo em nome do cliente.

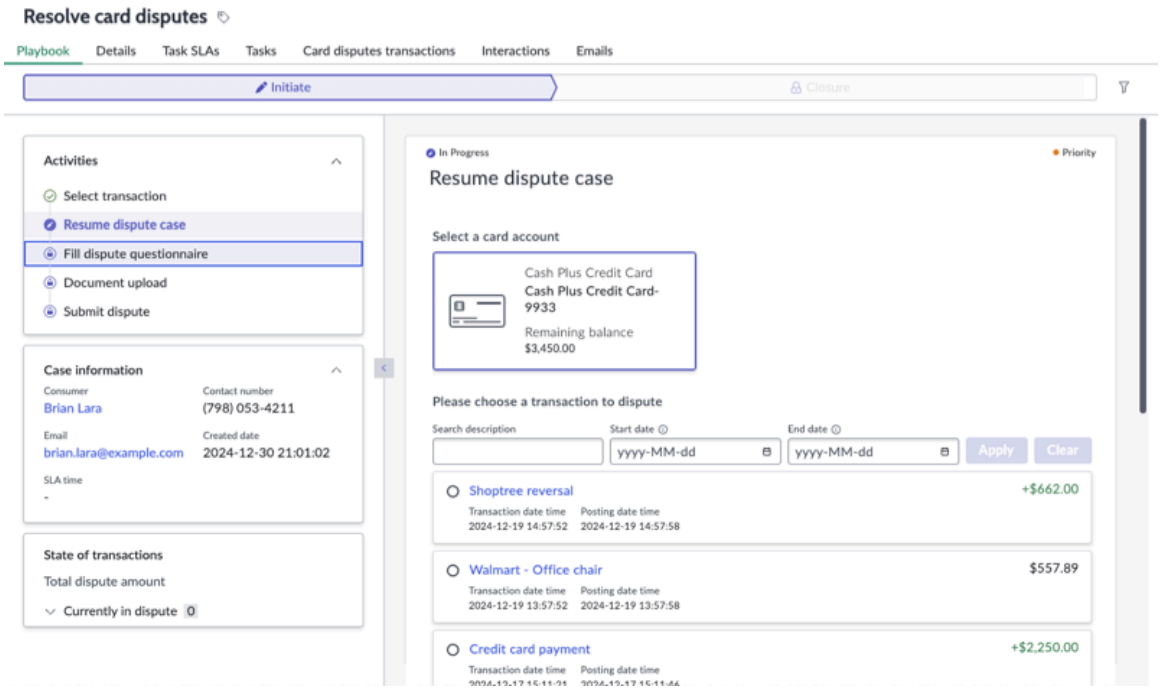
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra um caso de serviço de contestações de cartão.
   Um caso incompleto pode estar em um estado Novo e no estágio de Iniciação.
4. Na raia Iniciar, selecione **Retomar caso de contestação**.
5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
O cliente identificou uma transação contestada	Revise os detalhes da transação contestada.
O cliente não identificou uma transação contestada	Selecione a conta do cartão e as transações contestadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Conclua as atividades restantes na raia **Inicial**.
7. Na atividade Enviar contestação, selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

Fluxos de trabalho de contestação

Iniciar uma contestação

Retomar um Aceitação de disputas via Virtual Agent caso de contestação como um cliente

Saiba como um cliente pode retomar um caso de contestação de cartão em Aceitação de disputas via Virtual Agent ao fechar um bate-papo Virtual Agent antes de enviar o caso.

Antes de Iniciar

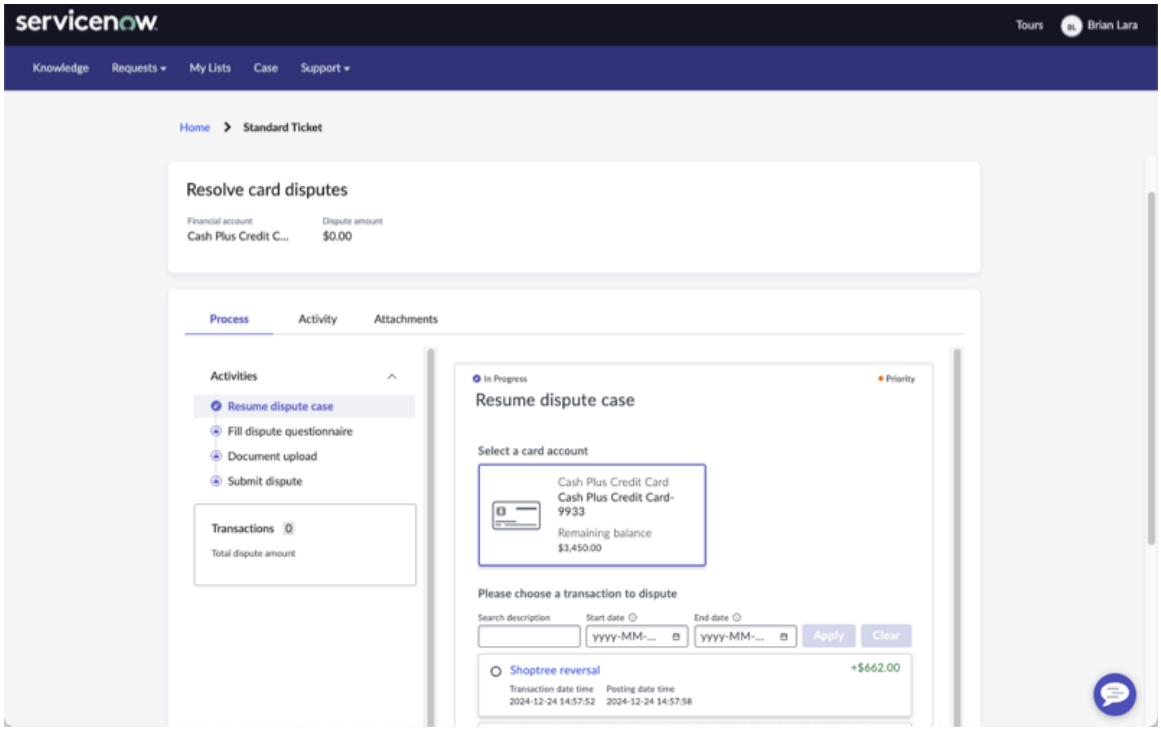
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No portal de Suporte ao cliente, navegue até **Minhas listas** > **Meus Casos**.
2. Na lista Meus casos, selecione o número do caso incompleto.
   Um caso incompleto pode estar em um estado Novo.
3. Conclua as atividades restantes no playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na atividade Enviar contestação, selecione **Enviar**.

Revisar uma interação do cliente com Aceitação de disputas via Virtual Agent

Recupere uma interação de bate-papo entre um cliente e Aceitação de disputas via Virtual Agent para revisar uma transcrição da conversa e confirmar as respostas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Procedimento

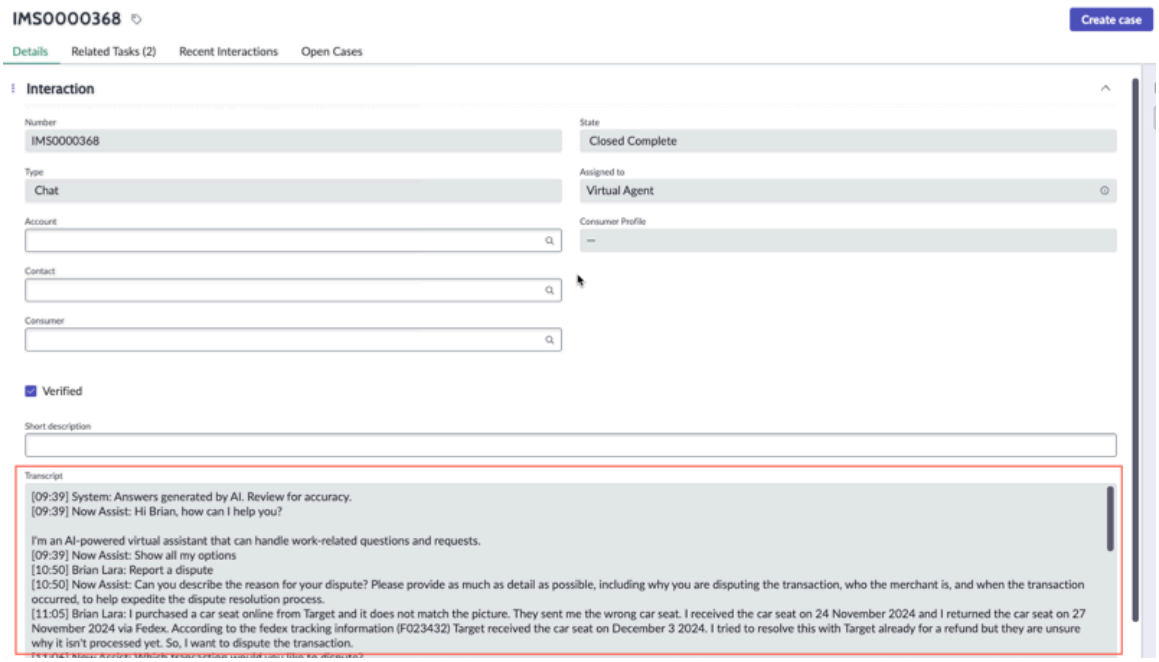
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Abra um caso de serviço de contestações de cartão.
4. No caso, selecione a guia Interações.
5. Na lista Interações, selecione o registro de interação que você deseja revisar.

Resultados

O registro de interação é exibido com a transcrição da interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Referência Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a administração do Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Informações de suporte para Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Versões com suporte

Now Assist para FSO é compatível a partir da versão Xanadu.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para FSO inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist para FSO

Interface	Habilidade
Serviços financeiros Espaço	• Resumo do caso • Aceitação de disputas via Virtual Agent
IU principal	Resumo do caso
Portal	Aceitação de disputas via Virtual Agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de licenciamento

A aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) está disponível em FSO Professional Plus e FSO Enterprise Plus.

Informações da aplicação

Ative a aplicação da loja Now Assist para FSO (sn_fso_gen_ai) para usar as habilidades incluídas na aplicação.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Financial Services Operations Core (sn_bom)
- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Coletor de dados do formulário (sn_con_frm_dt_coll)

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
2. Financial Services Operations Core (sn_bom)
3. Operações com cartão de serviços financeiros (sn_bom_credit_card)
4. Now Assist para FSO (sn_fso_gen_ai)

Nota: O coletor de dados de formulário está ativado como parte de Now Assist para FSO.

Informações relacionadas

Como configurar o resumo de caso no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Como configurar o Aceitação de disputas via Virtual Agent no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Domain Separation e Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

A separação de domínio é compatível com Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO). O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Em Now Assist para FSO, as capacidades de IA generativa são organizadas em habilidades. Cada habilidade pode ser configurada de forma diferente para cada domínio. Por padrão, todas as habilidades existem no domínio global.

Como o Domain Separation funciona no Now Assist para FSO

Você deve habilitar o Domain Separation em sua instância antes de usá-lo para habilidades Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) O funciona com Separação de domínios. Quando você usa Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) em um ambiente separado por domínio, os usuários só podem acessar dados dentro de seu domínio. Por exemplo, quando um usuário usa a habilidade de resumo, Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) usa somente o material que existe no domínio do usuário ao gerar esse resumo. Quando uma habilidade é separada por domínio, somente os usuários que estão nesse domínio podem usar a habilidade que você configurou para esse escopo.

Se você for um provedor de serviço que hospeda vários clientes na mesma instância, poderá configurar o Domain Separation para separar dados de locatários, processos e tarefas administrativas. No entanto, Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) o consumo é rastreado de acordo com a instância sem diferenciação entre locatários. Você pode rastrear seu uso de Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) no painel Gestão de assinaturas.

Se você quiser que um domínio tenha uma versão diferente de uma habilidade existente, poderá reconfigurar e ativar a habilidade ou criar uma variante no domínio preferencial. Consulte Separação de domínios no console Administrador do Now Assist .

Casos de uso

Você pode configurar as funções ao ativar ou editar uma habilidade.

Por exemplo, você pode conceder a determinadas funções o acesso ao painel Now Assist em um domínio, enquanto outro domínio não tem restrições de função.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.